

# Posta

---

**A MAGYAR POSTA ZÁRTKÖRŰ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG  
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA**

XIII. ÉVFOLYAM 2. SZÁM  
2011. JÚNIUS

**Kiadja:** a Magyar Posta Zrt.

**Felelős kiadó:** Schmidt Pál vezérigazgató

**A szerkesztőbizottság**

**elnöke:** Dr. Oláh László

**társelnöke:** Varga Dezső

**tagjai:** Czakó T. Gáspár, Dömötörné Dr. Ács Katalin, Dvorák Ede, Fuchs Rita,  
Dr. Horváth Sándor, Dr. Lovászi József, Molnár Marianna,  
Molnár Sándor, Németh Emil, Novákné Halász Anna,  
Pandurics Anett, Vajta Zoltán, Vargáné Bótos Anna

**Felelős szerkesztő:** Biczó István

**Szerkesztőség**

**címe:** 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6., Ny 2., Fsz. 11-12.

**telefonszáma:** (06-1) 767-8896

**telefon/fax száma:** (06-1) 288-1652

**levelezési címe:** 1540 Budapest

**e-mail címe:** [psze@posta.hu](mailto:psze@posta.hu)

**Nyomdai előkészítés és nyomtatás:** BESzK Nyomdaüzem

**Felelős vezető:** Mészáros Tamás

Terjeszti a Magyar Posta Zrt. Megjelenik negyedévente.

**ISSN 1419-6239**

**Közlési feltételek:**  
.....

A cikkeket e-mailen, illetve CD vagy DVD lemezen kérjük. Kéziratot csak kivételes esetben fogadunk el.  
Másodközlést nem vállalunk. Kéziratokat, rajzokat, fotókat nem őrzünk meg, és nem küldünk vissza.

---

---

## E SZÁMUNK SZERZŐI

.....

<b>Hajdú Zoltán</b>	osztályvezető	MP Zrt. Szabályozásintegrációs osztály
<b>Kocsis Zoltánné</b>	vállalkozói koordinátor	Posta Kézbesítő Kft.
<b>Miklós Tibor</b>	munkatárs	MP Zrt. Szabályozásintegrációs osztály
<b>Oláh László dr.</b>	a Postások Szakmai Egyesülete tiszteletbeli elnöke	
<b>Óri Diána</b>	szakmai vezető	Posta Kézbesítő Kft.
<b>Páli Attila</b>	osztályvezető	MP Zrt. Üzleti rendszertámogatási osztály

## TARTALOM

.....

A Megújuló Posta .....	3
<b>Hajdu Zoltán – Miklós Tibor:</b> Úton a piacnyitás felé – gondolatok az aktuális feladatokról . . .	13
<b>Páli Attila:</b> IPH alkalmazások verzió váltásának egyeztetése .....	19
<b>Óri Diána – Kocsis Zoltánné:</b> A Posta Kézbesítő Kft. bemutatkozása .....	25
<b>Dr. Oláh László</b> Fiatalok szemináriuma Budapesten .....	30
Nemzetközi postai hírek .....	33
A cikkek angol nyelvű összefoglalói (Article summary) .....	52

Címlap-fotó: A Megújuló Posta c. PSZE szakmai nap (lásd 3. oldal) előadói és hallgatóságának egy része

Fotó: **Kis László** (a Postás c. lap szerkesztőségi munkatársa)

---

---

## A Megújuló Posta

2011. április 21-én a Postások Szakmai Egyesülete szervezésében Stratégiai Nap megtartására került sor a Magyar Posta Zrt. székházában. A szakmai tájékoztatón több mint 300 fő vett részt, ahol a Magyar Posta elfogadott stratégiájáról és Akciótervéről adott tájékoztatást Schmidt Pál vezérigazgató, valamint a Társasági Stratégiai és Fejlesztési Igazgatóságról Kakuk Ilona Szolgáltatásfejlesztési osztályvezető és Kosztur Marianna Társasági Stratégiai osztályvezető.

### **A Magyar Posta helye, szerepe a nemzet életében, a fejlődés útjának kijelölése a változás és az összefogás jegyében.**

A világgazdaságban véget ért a 2008-ban megkezdődött recesszió, elindult a lassú kilábalás. A javulás azonban nem egyenes vonalú, mivel számos szerkezeti probléma még nem oldódott meg. Ez azzal a veszéllyel is járhat, hogy duplaaljú recesszió alakul ki, illetve az EU-ban elhúzódó lassú kilábalás fog végbemenni. A válságot követően azzal lehet számolni, hogy a gazdasági folyamatok rendeződnek, azonban költségtakarékossági okokból a gazdasági élet szereplői igyekeznek áttérni a költségkímélőbb (elektromos) szolgáltatási módokra.

A Magyar Postának a XXI. század postájaként – a jelenlegi versenytársaink működési körén túl – szembe kell nézni és fel kell készülni a közelgő liberalizációra, az azzal járó üzleti és társadalmi hatások kivédésére. Mindeközben az állami vagyoni megőrzése, a nemzeti-, közösségi és közösségformáló jellegének és aktív szerepének erősítése a cél. A Postán keresztül a lakosságnak nyújtott elvárt minőségű és díjú szolgáltatások sorsa attól függ, hogy, mint nemzeti szolgáltatót, sikerül-e a liberalizáció kezdetére jogszabályokkal és filozófiájában új gazdasági-, társadalmi szerepvállalásban megerősíteni.

2013-tól robbanásszerű változással kell szembenéznünk. Amennyiben nem kerül sor a Társaság megerősítésére, úgy az elveszítheti legfontosabb piacait, és csak azok a területek maradnak meg, ahol a költségek alakulása miatt a versenytársak nem lépnek piacra. A megerősített Posta azonban a társadalmi változások folyamatos követésével képessé válik arra, hogy hosszútávon biztonságos szolgáltatási hidat képezzen a lakosság, a vállalkozások és az állam között. Ennek a képességnek a birtokában, korszerűbb lakossági, hivatali, üzleti, és/vagy társadalmi jellegű szolgáltatások nyújtásával a fejlődés stratégiájának felvállalásával megőrzi piacvezető pozícióját a jelenlegi alaptevékenységek körében, újrafogalmazza és újrapozícionálja a postai szolgáltatásokat. Az új szolgáltatási szegmensekben piacvezető pozíciót ér el. Piaci körülmények között is gazdaságos, önfenntartó működését megnövelt társadalmi szerepvállalással kombinálja, ezzel a lakossági bizalmat erősíti. Nemzetközi szerepvállalása során nemzetközi mintaértékű működést valósít meg.

---

A jövő kihívásaira a Postai Közösségi Szolgáltató Hálózat létrehozása lehet a megoldás. A Magyar Posta ellátási rendszerét úgy kell átalakítani, hogy a létrejövő új Postai Közösségi Szolgáltató Hálózat a legnagyobb nyitottsággal – elérhető áron, optimális rendelkezésre állással, illetve megfelelő minőségben – tudja biztosítani további saját vagy külső szolgáltatások gyors integrálását.

A szolgáltatásokat nem lehet csak hagyományos formában nyújtani, az elmúlt években az infokommunikációs eszközök rohamos térnyerésével a társadalom elvárja a modern, több csatornán is elérhető szolgáltatásokat. Ahhoz, hogy a Posta elláthassa az elektronikus térben is az információ- érték- és szolgáltatás-közvetítő feladatait, ki kell alakítania a szolgáltatás-közvetítő funkciót megvalósító informatikai rendszerét.

Olyan integrált szolgáltatásokat kell bevezetni, ahol az ügyfél saját maga választhatja meg, hogy milyen formában kívánja igénybe venni az adott szolgáltatást, hagyományos, vagy valamely elektronikus (internet, fax, mobil, sms, telefonhívás) formában, vagy esetleg kevert módon.

Az utóbbi években gyorsan fejlődtek azok az iparágak, amelyek a postai alaptervékenységek bizonyos részeit képesek kiszolgálni, illetve helyettesítő terméket nyújtani. A hagyományos postai piac zsugorodásában jelentős a szerepe a telekommunikációs, az infokommunikációs, valamint a pénzügyi szektorok térhódításának. Ezek a szektorok a postai szektort folyamatosan támadják, amely jelenségre megfelelő választ kell adni, különben a liberalizációt követően, a kimondottan alaptervékenységeket jelentő, folytonosan szűkülő piac nem tud elegendő tartalékot biztosítani. **Az elemzések alapján megállapítható, hogy a Magyar Posta helyes stratégiai fejlődési iránya az, ha a Posta nem lép ki a számára „testidegen” piacokra, hanem az alapképességeire alapozza a jövőjét úgy, hogy megkeresi és beazonosítja a kialakítható helyettesítő termékeket, tevékenységeket.** Várhatóan azokon a területeken érhető el a legjelentősebb piaci előny, amelyek egyszerre több szektor résztevékenységét is képesek lefedni.

Fel kell készíteni a Postát, hogy képes legyen megfelelő válaszokat adni az előtte álló kihívásokra.

### **A Posta jövőképe**

A Magyar Posta stratégiája rövid- és középtávon a következő fő értékek megvalósulását kívánja szolgálni:

- Személyre, ügyfélreszabott postai szolgáltatások, a piacvezető pozíció megőrzése a jelenlegi alaptervékenységek körében
- A postai szolgáltatások újrafogalmazása, újrapozicionálása, felzárkózás a nyugat-európai színvonalra
- Piacvezető pozíció elérése az új szolgáltatási szegmensekben, modern informatikai és kommunikációs eszközöket alkalmazása
- Gazdaságos működési környezet teremtése hatékonyság-növeléssel, szolgáltatások bővítésével
- Lakossági bizalom és ráutaltság növelése, a kis falvak, közösségek túlélési lehetőségeinek segítése
- Társadalmi szerepvállalás növelése, a közszolgáltatások minőségének javítása
- Nemzetközi szerepvállalás erősítése a régióban, nemzetközi mintaértékű működés kialakítása

## A fejlődés útjának kijelölése

### A szabályozási környezet megváltoztatása:

**2013. január 1-jén** lép életbe Magyarországon a 3. postai irányelv, és ettől kezdődően teljesen szabaddá válik a postai szolgáltatások piaca. Az irányelvet úgy kell átültetni a magyar szabályozásba, hogy a versenypiaci feltételek megteremtése mellett biztosítsa az egyetemes szolgáltatásnyújtás feltételeit, olyan szabályozási környezetet teremtsen, amiben a Magyar Posta, mint állami cég sem kerülhet versenyhátrányba a szabadpiaci szereplőkkel szemben.

A kormányzat kiemelt feladatául tűzte ki a liberalizációra való felkészülést szolgáló, átfogó postastratégia kidolgozását, aminek megvalósításához 2011-ben a szaktárca a parlament elé terjeszti a szükséges jogszabály-tervezeteket. A Magyar Posta legfőbb célja, hogy a liberalizált piaci körülmények között is versenyképes maradjon, ehhez nélkülözhetetlen a stabil jogszabályi háttér.

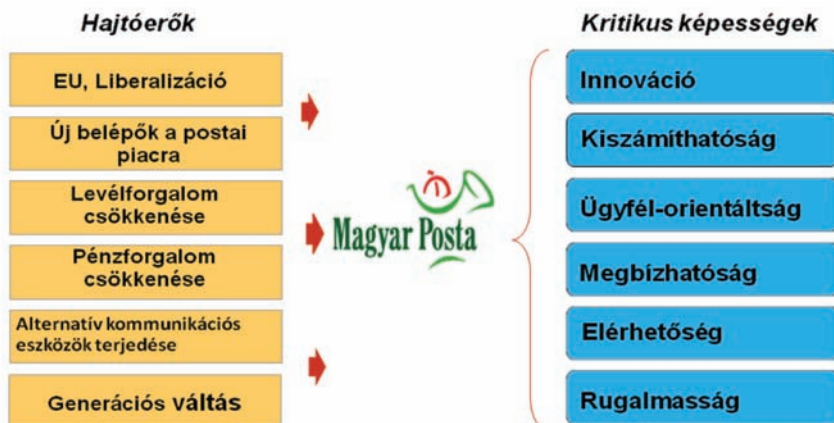
### A képességfejlesztési területek meghatározása:

A Postának hatékonyan és jó minőségi szinten működő, versenyképes vállalattá kell válnia. Meglévő képességei, a hajtóerők és a piaci kihívások elemzésével meghatároztuk azokat a kompetenciákat, képességeket, amelyek kialakítása ehhez nélkülözhetetlen.

### A Posta meglévő képességei

- Bizalom (személyes kapcsolat, márkanev)
- Felkészültség (informatikai, kézbesítési, postahelyi hálózatok üzemeltetése)
- Jelenlét (egyedülálló országos lefedettség, a teljes lakosság közvetlen elérése)
- Szervezet (jelentős humánerőforrás, országos jelenlét)
- Forrás (tőkeerős háttér a nagyvállalati létből adódóan, közszolgáltatási szektor ellátására új forrás lehet)
- Szolgáltatói tudás (több mint 100 éves szolgáltatói múlt, szolgáltatásközvetítői tapasztalat)

### A kialakítandó új, kritikus képességek:



A Postának komoly **szemléletváltáson** kell átmennie, hiszen az eddigi hivatali jelle-  
gű és jogszabályok által vezérelt tevékenységét úgy kell átalakítania, hogy önfenntartó,  
hatékony és nyereséges működésre legyen képes a versenyipiaci környezetben. Ahhoz,  
hogy egy ilyen nagyvállalat, mint a Posta megszerezze és kiépítse a piaci igényekhez  
történő rugalmas és gyors alkalmazkodóképességét, a működését és szolgáltatásait is  
ennek megfelelően kell átalakítania.

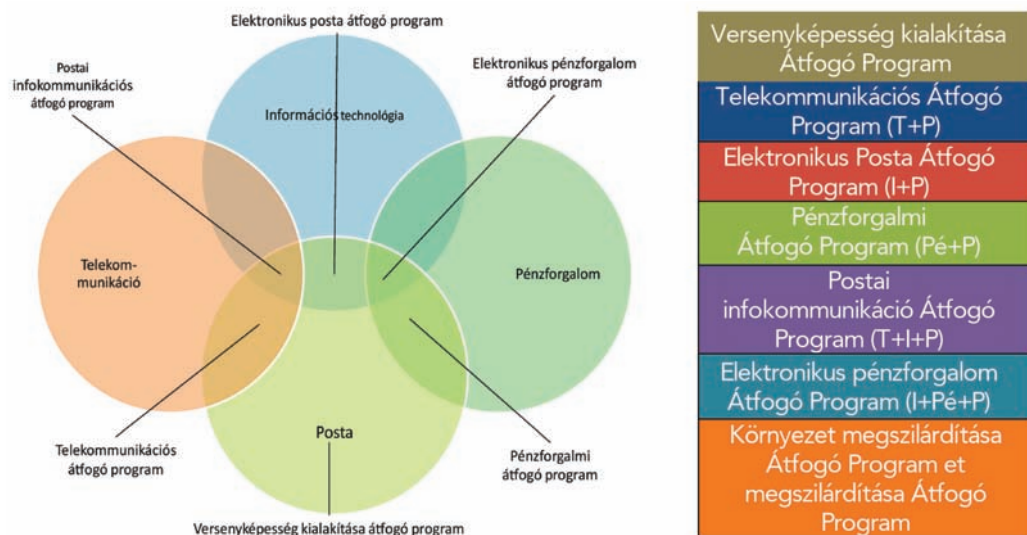
### **A Megújuló Magyar Posta Stratégiai Keretrendszere**

A Magyar Posta megújulásának alapfeltétele, hogy meghatározásra kerüljenek azok a  
beavatkozási területek, és azon belül azok a fejlesztési programok, amelyek elindításá-  
val a Posta képes lesz megőrizni, megtartani meglévő piaci pozícióit, és kiépíteni a strá-  
tégiai céljai eléréséhez szükséges piaci potenciálokat.

A Megújuló Posta Stratégiai Keretrendszere beavatkozási területként jelölte meg azo-  
kat az üzleti szektorokat, amelyek a Posta hagyományos tevékenységét érintik, illetve  
ahonnan a posta tevékenységét „üzleti támadások” érték. A Postai üzleti szektornak há-  
rom másik, nagyon dinamikusan fejlődő üzleti szektorral van átfedése. Ezek az informá-  
ció technológia, telekommunikáció és a pénzforgalom. Ha a Posta meg akarja tartani  
meglévő piaci potenciálját az információ átvitelben és a pénzforgalomban, ezeken a te-  
rületeken fejlesztenie szükséges. Ezek a „támadó” szektorok egymást is támadják, így  
ezek postát is érintő metszeteiben jelennek meg azok a technológiai kihívások, amelyek  
nélkülözhetetlenek a versenyképes szolgáltatások kialakításában. Ilyen az infokomm-  
nikáció és az elektronikus pénzforgalom.

A stratégiai keretrendszer beavatkozási területeit az átfogó programok határozzák meg.

Az átfogó programok programtérképe az alábbi ábrán látható:

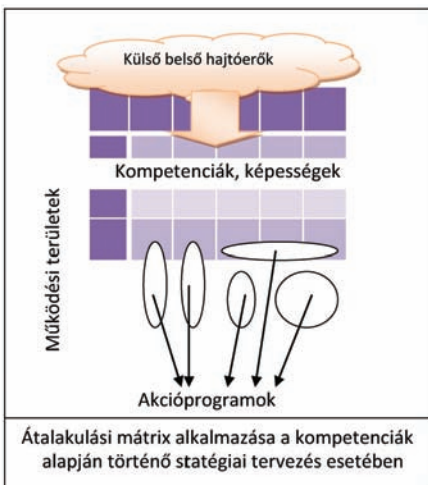


**A stratégiai programozása**

### Kompetenciák alapján történő stratégiai tervezés

Az operatív végrehajtás eredményeinek szorosabb kapcsolódását és a stratégiai kihívásokhoz és célokhoz történő visszacsatolását biztosítja az úgynevezett **„kompetenciák alapján történő”** stratégiai-tervezés. Változásban lévő szervezet esetében új képességeket, kompetenciákat kell kiépíteni, amely segítenek, hogy a szervezet megfeleljen a külső és belső kihívásoknak és elérje stratégiai céljait. A Megújuló Posta kiépítése ilyen változási folyamatot teremt a szervezet működésében.

Az operatív stratégiai tervezésben segít az ún. **„átalakulási mátrix”** alkalmazása. A mátrix oszlopai a szükséges kompetenciák, sorai a működés területei. A mátrixon belül kerülnek felsorolásra a Megújuló Posta kiépítésének lépései, akciói.



A kompetenciák a szervezetnek olyan képességei, amelyek szükségesek a meglévő külső és belső hajtóerők (változást indukáló hatások) mellett a sikeres működéshez. A Posta esetében például kritikus képesség, hogy a postai szolgáltatások elektronizáltak legyenek.

A működési területek jelentik azokat a szakterületeket, ahol különféle akciókat kell végrehajtani a Megújuló Posta stratégiai céljainak elérése és az új képességek megteremtése érdekében.

A Posta stratégiaileg kijelölt működési területei a szektorális elmélet alapján meghatározott átfogó programok szerint kerültek definiálásra.

A mátrixban felsorolt fejlesztési igények logikus csoportosításával jönnek létre a stratégiai fejlesztési akcióprogramok.

### Multi-projekt menedzsment szemlélet bevezetése

A jelenleg folyamatban lévő fejlesztések elsősorban a postai szolgáltatások elektronizálására és modern postai infrastruktúra kiépítésére irányulnak. Ma is jelentős fejlesztések vannak előkészületben. A futó fejlesztések eddig „szigetszerűen”, önálló projektben kerültek megtervezésre, azaz minden az adott termék, szolgáltatás működtetéséhez szükséges feltételt az adott projektben kívántak létrehozni. Így a tervezett projektek nagy részénél átfedések jelentkeznek. A multi-projekt menedzsment, egy minden fejlesztési elemet átfogóan kezelő fejlesztési portfólió-menedzsment rendszer hiánya elakadásokat, hosszantartó egyeztetéseket, a projektet megakadását vagy duplikált beruházásokat von maga után.

A multi-projekt menedzsment szemlélet lényege, hogy a fejlesztendő feladatokat úgy kell megtervezni és összehangolni Társaságon belül, hogy ne fordulhasson elő se duplikált beruházás, se váratlan függőség, az egyik projekt képes legyen építeni az előző eredményeire. Az erőforrások kiosztása és az időzítés a stratégiai, technológiai, és üzleti függőségek és prioritások figyelembevételével kerüljön meghatározásra.

A stratégia programozásánál és a program megvalósításánál elengedhetetlenül szükséges egy olyan módszer és eszköz bevezetése, amely lehetővé teszi a multi-projekt-menedzsment szemlélet bevezetését, aminek segítségével minden stratégiai fejlesztést koordináltan lehet kezelni.

## Szolgáltatás-orientált üzletfejlesztési szemlélet bevezetés

A multi-projekt menedzsment kialakításának és hatékony működtetésének egyik alapfeltétele a szolgáltatás-orientált üzletfejlesztési szemlélet bevezetése.

A szolgáltatás-orientált üzletfejlesztési szemlélet bevezetése a Magyar Posta stratégiai fejlesztési igényeinek, azaz az új képességeinek, szolgáltatásainak, termékeinek a fejlesztésnél felmerülő feladatokat olyan újrafelhasználható, elemi egységekre bontja, amelyek jól elkülöníthetők egymástól, egy-egy határozott képességet, szolgáltatást vagy terméket hoz létre.

A szolgáltatásorientált tervezési módszer alapján a fejlesztendő szolgáltatásokat elemi újrafelhasználható, atomizált szolgáltatási egységekre bontják, majd a munkafolyamatokat ezen elemi egységekre, mint „Lego-kockák” felhasználásával építik ki. Ehhez hasonlóan kell kezelni a Magyar

Posta más jellegű, nem informatikai képességeit, szolgáltatásait, termékfejlesztési igényeit is. Ezáltal megvalósíthatók, összeállíthatók a Stratégiai Keretrendszerben kijelölt szolgáltatáslánc elmélet szerint felépítendő tranzakciós, komplex szolgáltatások.

Alapelve, hogy minden képesség, termék, vagy szolgáltatás csak egy projektben kerüljön létrehozásra, oly módon, hogy azok képesek legyenek kiszolgálni azon szolgáltatásokat is, amelyek ráépülnek és igénylik az adott képességet.

A képességek és termékek létrehozásánál meg kell határozni azokat a függőségeket, amelyek szükségesek az adott termék előállításához. Ezen függőségek figyelembevételével kell meghatározni a fejlesztési programokat, és a projektek ütemezését a későbbiekben.

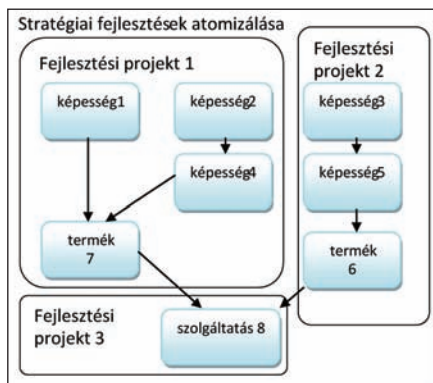
A projektek tervezésénél a moduláris fejlesztési igényekből rugalmasan változtatható, továbbfejleszhető szolgáltatásokat lehet létrehozni. A Fejlesztési Portfólió ezeket az elemi fejlesztési modulokat tartalmazza és csoportosítja különböző szakmai elvek mentén.

## Egységes fejlesztési portfólió kezelés bevezetése

A multi-projekt menedzsment kialakításának és hatékony működtetésének másik alapfeltétele az egységes fejlesztési portfólió menedzsment bevezetése, illetve a mindenkor termékek és szolgáltatások portfólió aktuálisan tartása.

Az elemi fejlesztési csomagok alapján történő multi-projekt menedzsmenthez egy olyan egységes portfólió menedzsment módszer és rendszer bevezetése szükséges, aminek a segítségével folyamatban követhető, hogy melyik képesség melyik projektben jön létre, figyelve a technológiai sorrendből eredő függőségeket, és a prioritizálásból eredő fejlesztési sorrendet. Így nem állhat elő olyan eset, hogy egy projekt megvalósítás közepén derül ki egy képesség hiánya, és olyan sem, hogy emiatt duplikált fejlesztésbe kezdene a Társaság.

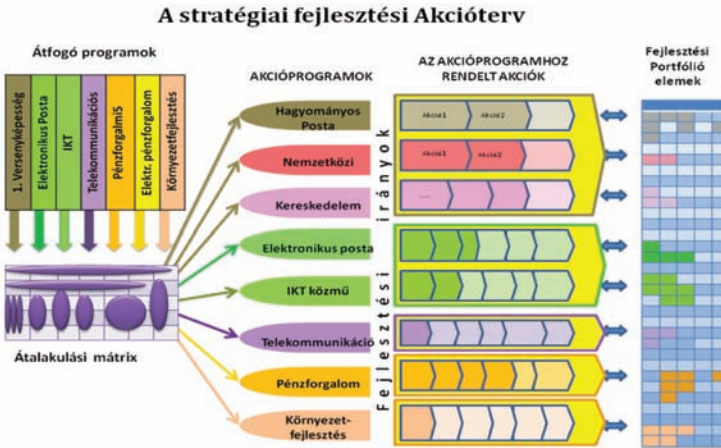
A fejlesztési akcióprogram portfólió alapú kezelésével és az akcióprogramokhoz rendelt költségvetés akcióprogramon belüli átcsoportosítási lehetőségével lehet kialakítani azt a versenyipari működéshez nélkülözhetetlen és szükséges rugalmasságot, gyors reakcióképességet, ami ahhoz a változáskezeléshez szükséges, hogy az adott projekt képes legyen gyorsan alkalmazkodni a piaci változásokhoz, körülményekhez, és a piaci árszínvonalhoz is.





Akcióprogram költség alapú tervezésénél a programok, projektek menedzsereit érdekeltté kell tenni abban, hogy a leghatékonyabban és a legkedvezőbb áron valósítsák meg a projektjeiket, hiszen a megmaradó forrás átcsoportosíthatóvá válik portfólión belül. Így nem fordulhat elő, hogy csak azért költik el a projekthez rendelt forrást, mert már hozzá van rendelve azaz „megvan a pénz”.

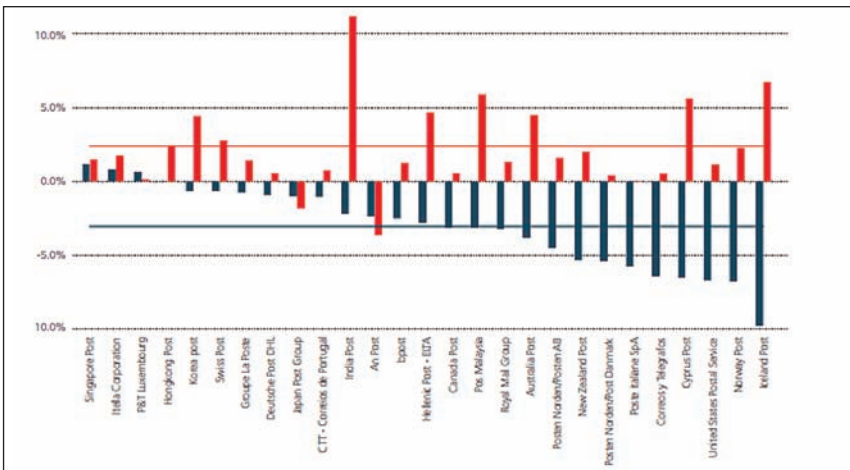
## A programtervezési módszer alapján kialakított Akcióterv:



## Stratégiai pálya és fejlesztési irányok

### Levélposta

Az alábbi ábra azt mutatja be, hogy az IPC egyes tagországaiban 2006 és 2009 között hogyan alakult a GDP és a levélforgalom dinamikája. Míg a GDP (■) egy-két kivétellel mindenütt növekedett, addig a levélpostai volumenek (■) szinte egyöntetűen csökkenést mutattak. A vízszintes színes vonalak az adatközlő tagországok átlagát mutatják. Világosan látszik ebből a táblából, hogy a levélforgalom alakulása a 2000-et követő években végleg elszakadt a gazdasági növekedéstől.

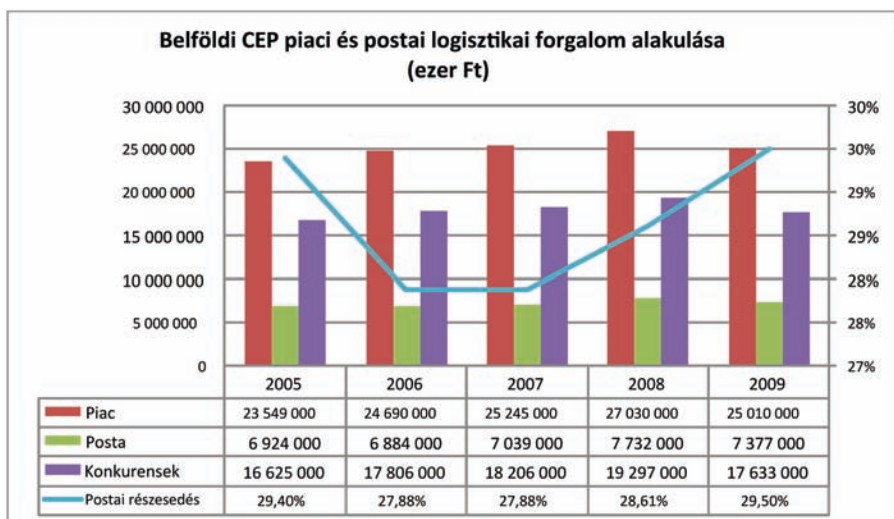


A globális válság után a gazdasági növekedés újra nekilódult, a levélpostai forgalomban azonban visszafordíthatatlannak látszik a csökkenő tendencia. A forgalom túlnyomó többségét adó, költségérzékeny üzleti ügyfelek elpártolását, az elektronikus helyettesítést nem lehet megállítani, legjobb esetben is csak lassítani lehet a csökkenés ütemét. A Magyar Posta levélpostai árbevétele 2012-ig még a jelenlegi szint közelében lesz, a liberalizáció hatására azonban drasztikus csökkenés következhet be.

A hírlapterjesztés területén nem robbanásszerű, hanem évek óta folyamatosan zajló, egyre fokozódó erózióval szembesül a Magyar Posta. Nemcsak az előfizetéses, hanem az árushírlap darabszámok is visszaesést tükröznek és a konkurencia erősödése ezen a területen előre vetíti a jövőbeni alternatív szolgáltatóként történő fellépésüket. A küldeményforgalomnak ezt a jelentős árbevétel csökkenését a költségek visszafogásával már nem lehet kigazdálkodni, helyette más területeken kell növekvő szerepet vállalni.

### Logisztika

Jelenlegi részesedésünk a belföldi CEP küldemények piacán jelentősnek mondható, hiszen az MPL belföldön piacvezető. A többnapos piacon jelentős a fölényünk, viszont a 24 órás piacon harcolni kell az ügyfelekért. Hosszú távon ezen a piacon éves szinten 5-7 %-os piacméret növekedéssel lehet számolni, amely mozgásteret ad további piacszerzésre. A nemzetközi CEP piacon éves szinten 8-10 %-os növekedés várható, amely szintén lehetőséget biztosíthat arra, hogy a jelenlegi részesedésünket növeljük.



A logisztikai piac növekedéséből származó bevétel növekedésünk azonban nem tudja ellensúlyozni a levél árbevétel drasztikus csökkenését.

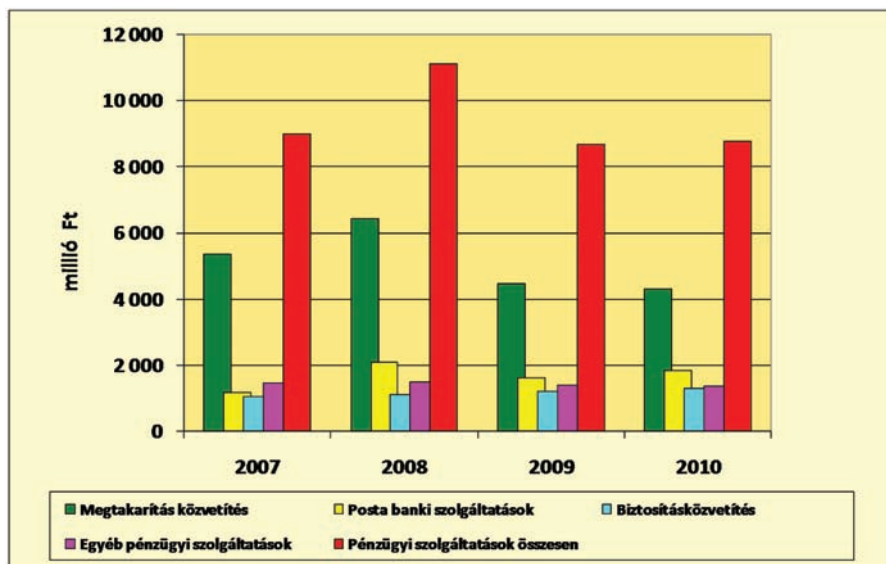
### Pénzforgalmi és pénzügyi piac

A Magyar Posta hagyományosan jelentős szereplő a pénzforgalmi és a pénzügyi közvetítés lakossági piacán, akár a fizetési szolgáltatások forgalmát, akár az általa közvetített lakossági megtakarítások (pl.: ERSTE Banki portfólió (postai betétek, befektetési alapok, személyi kölcsön), állampapírok, lakáselőtakarékosság) állományát tekintjük.

Pénzforgalmi bevételeink jelentős része a készpénzátutalási megbízásból származik. Az utóbbi időben a konkurencia részéről felerősödött az a törekvés, hogy e termék igénybevételét visszaszorítsák, illetve a szabályozások következtében is folyamatosan csökken a készpénzforgalom. A piacméret gyors zsugorodását a válság elhúzódása részben mérsékli, hiszen a lakosság számára nagyon vonzó az, hogy a termék igénybevétele során eldöntheti, hogy mikor és mit tud befizetni. Piaci részesedésünk a közmű- és közmű jellegű befizetések piacán 90%-os. 2011. január hóban összesen 2.953.038 fő nyugdíjas volt, ebből postai kifizetést valamivel több, mint 50% igényelt.

A pénzügyi szolgáltatások területén a megtakarítás közvetítésben tapasztalható jelentős bevételecsökkenést várhatóan nem tudja majd ellensúlyozni a banki szolgáltatások és biztosítás közvetítés folyamatosan növekvő mértéke. 2015-ig ezen a területen így az összbevétel csekély mértékű csökkenése prognosztizálható.

A megtakarítások, valamint a banki- és biztosítási szolgáltatások közvetítéséből származó bevételek alakulását mutatja az alábbi grafikon:



### Merre tovább?

A jövőbeli bevételi helyzet drámaian alakul, ha csupán a hagyományos piacainkon való túlélésben gondolkodunk. Így ma kell arról dönteni, milyen pályára állítsuk a Társaságot, hogy ezt a lehetőséget elkerüljük. Az egyik változat a defenzív, a másik az offenzív forgatókönyv szerinti cselekvés.

### A lehetőség

A fizikai tér betöltése mellett a jövőben szerepet kell vállalnunk az elektronikus termékek, szolgáltatások piacán is, növelni kell modernizáltságunkat, dinamikus, fejlődő vállalattá kell átalakítani Társaságunkat. Meg kell ragadnunk azokat a lehetőségeket, amelyek révén alapképességeinkre építve bővíthetjük tevékenységünket, kihasználva az Internet

---

adta kommunikációs és értékesítési csatornát, kényelmi szolgáltatásokat nyújthatunk ügyfeleink számára. Ma már nem a többnapos piacon kell versenyeznünk; az élet felgyorsult, az idődimenzió lerövidült, minden termékünknek a lehető legrövidebb, adott esetben azonnali átfutást kell céloznia. A megváltozott ügyféligények miatt ma már nem csak postai, logisztikai piacról beszélünk, a távközlésben és infokommunikációban alkalmazott „real-time” kommunikációt kiszolgáló megoldások váltak versenytársainkká. A szektorális elmélet szerint a postapiacot nem egy szűkülő halmazként kell a jövőben értelmeznünk, hanem ki kell tágítanunk határait a szomszédos, „rokon” szektorokra.

A Magyar Posta számára a legjobb, pozitív eredményre vezető megoldás a valós szinergiák kihasználása. Ehhez a stratégiai időtáv végére olyan Társasággá kell válnia, amely az információk továbbításában alkalmazni képes a hatékony infokommunikációs technológiákat, ezáltal kiszolgálja a változó ügyféligényeket, maximálisan kihasználja pénzforgalmi szolgáltatói jogosultságát és a pénzügyi szolgáltatásokban is növeli jelenlétét, a logisztikai piacon pedig nemcsak belföldi piacrészesedésének növelését tűzi célul, hanem a regionális szolgáltatásban is jelentős expanziót hajt végre.

Ehhez minden munkatárs támogatására, munkájára szükség van a jövőben, mert csak együtt érhetjük el azokat az eredményeket, amelyek révén továbbra is meghatározó szereplőként jelenhet meg a Magyar Posta piacain.

# Úton a piacnyitás felé – gondolatok az aktuális feladatokról

## Küszöbön a piacnyitás

Küszöbön áll a hazai postai piac megnyitása. Ennek kapcsán egyre többször halljuk, olvassuk a liberalizáció szót. Mit is jelent ez? Lényegét tekintve a monopóliumok lebontását, a piaci szereplők szabad versenyén alapuló piacok kialakítását. Ennek kiváltó okai Magyarország Európai Uniói tagságában, és az ebből eredő, az egységes belső piac megteremtésére irányuló uniós folyamatokban gyökereznek. A belső piacok működésének szabályait az Unió vonatkozó irányelveinek előírásai határozzák meg, amelyeket a tagállamoknak be kell építeniük hazai jogrendjükbe. A 97/67/EK irányelvnek a közösségi postai szolgáltatások belső piacának teljes megvalósítása tekintetében történő módosításáról szóló, 2008. február 20-án életbe lépett 2008/6/EK irányelv (továbbiakban: 3. direktíva) előírja, hogy az EU tagállamoknak 2010. december 31-ig meg kell nyitniuk postai piacukat a verseny előtt, és a piacnyitással egyidejűleg kötelesek a 3. direktívában megfogalmazott előírásokat a nemzeti jogszabályaikba átültetni. Ezen kötelezettség alól tíz ország – többségében az EU-hoz 2004 után csatlakozók, közöttük hazánk is - 2012. december 31-ig kapott felmentést.

A liberalizáció következtében az egyetemes postai szolgáltatás, mint állami feladat ellátásának eddigi finanszírozási módja - amely egyben piacvédelmet is jelentett - 2013. január 1-jétől megszűnik. Ráadásul hazánkkal szemben uniós kötelezettségzegési (ún. infringement) eljárás van folyamatban, éppen a Magyar Postát védő jelenlegi piacsabályozással kapcsolatban, melyet túlzónak, indokolatlannak és versenyellenesnek tekint az Európai Bizottság. A magyar állam a Bizottságnak adott jelentésében ígéretet tett a jogsértő korlátok lebontására a liberalizációt megalapozó új szabályozás kialakításakor.

Állami oldalról folyamatban van a kormányzati postastratégia kialakítása, az új jogi szabályozási környezet előkészítése, melynek keretében az új postai szabályozást tartalmazó jogszabályok kidolgozására és közigazgatási egyeztetésre bocsátására a tervek szerint még ebben az évben sor kerül. A Magyar Posta, mint nemzeti postai szolgáltató, s mint az egyik legnagyobb hazai foglalkoztató elemi érdeke, hogy életképes, versenyképes és meghatározó piaci szereplő maradjon a liberalizációt követően is. Kiemelt stratégiai kérdés a Magyar Posta fenntartható fejlődésének biztosítása, és a helyünk megtalálása az új piaci környezetben. Mindezek tekintetében elmondható, hogy ma a 24. órában vagyunk, most van az utolsó lehetőségünk részt venni a kormányzati postastratégia és a piacnyitás utáni időszakot meghatározó jogi szabályozási környezet kialakításában.

### A jelenlegi helyzet

A hatályos hazai postatörvény alapján a Magyar Posta a kijelölt egyetemes postai szolgáltató. Az egyetemes postai szolgáltatási kötelezettségünk ellátását finanszírozási oldalról fenntartott szolgáltatások (max. 50 gramm tömegű belföldi és nemzetközi levélküldeményekkel, címzett reklámküldeményekkel kapcsolatos szolgáltatás, hivatalos irat) segítik, amelyek egyben ezen a területen monopolhelyzetet jelentenek számunkra. A postai piacra lépés jogszabályi feltételei nagyon szigorúak, ebből eredően a Magyar Postának jelenleg nincs egyetemes szolgáltatói versenytársa. A hatósági engedélyeztetés alá nem tartozó, csak bejelentéshez kötött szolgáltatási szegmensben szolgáltatásaink jelentős része (pl. a logisztikai és csomag szolgáltatások, előfizetéses hírlapterjesztés) már most verseny-környezetben működik, így rendelkezünk tapasztalatokkal a liberalizált részpiacok működését illetően.

Helyzetünk jelenleg kielégítőnek tűnik. DE!

Nem hagyhatjuk figyelmen kívül, hogy a verseny-környezetben működő szolgáltatásaink azt is jelzik, a konkurencia már megvetette a lábát, és látszik mely területekben lát jól jövedelmező üzleti lehetőséget. A fenntartott szolgáltatások ugyan a piaci verseny kialakulását ma még gátolják, ám a potenciális versenytársak „ugrásra készen” és „felkészülten” várják a piacnyitást, miközben a hatályos szabályozás a Magyar Posta számára is túlzottan megkötő, részletes, akadályozza a szabad és rugalmas fejlesztéseket. A jövőnk szempontjából is meghatározó termékeink és ügyfélkörünk fokozottan veszélyeztetettek, akár a kedvezőbb üzleti ajánlatot tevő konkurensok, akár a robbanásszerűen fejlődő elektronikus helyettesítő szolgáltatások által. Sajátos helyzetben vagyunk abban a tekintetben, hogy esetünkben egyszerre érvényesül a liberalizáció és az elektronikus helyettesítés negatív hatása. A Magyar Postát egyetemes szolgáltatási kötelezettség terheli, amelynek biztosítása költséges és erőforrás igényes, míg a leendő versenytársaink mentesülnek ez alól.

A konkurencia, mint említettük, már most is jelen van, és jelenlétének további erősödése várható. Ezen kívül említést kell tennünk a postatörvény által lehetővé tett ún. „saját kézbesítés”-ről, amikor az ügyfél - nem a postai szolgáltatás keretében - maga végzi el saját küldeményeinek postázási és kézbesítési tevékenységét, aminek révén költségmegtakarítást ér el, egyben közvetetten a postai piacméretet csökkenti<sup>1</sup>. Ezzel a lehetőséggel máris számos települési önkormányzat és közszolgáltató vállalat élt.

A Magyar Posta ténylegesen közvetlen szolgáltatói konkurenciáját az integrált-, futár- és gyorspostai szolgáltatók, az országos és regionális nagy hírlap/szórólap/címezetlen reklámküldemény terjesztési hálózatok, a közműszolgáltatók, valamint a nagytömegű küldemény előállítását végző nyomdák jelentik, akik potenciális belépők a fenntartott szolgáltatások megnyíló piacára. Az NMHH tájékoztatása szerint a CEP piaci szolgáltatók többsége már postai szolgáltatóként is nyilvántartásba vetette magát. Esetünkben ugyan hiányzik a Postáéhoz hasonló kiterjedésű fixpontú hálózat, de a rendelkezésükre álló infrastruktúra, rugalmas vállalási és szolgáltatás ellátási képesség, kiterjedt terjesztési hálózat, kapacitások, tőkeerős tulajdonosi háttér révén viszonylag könnyen válhat-

---

<sup>1</sup> A sajátkézbesítés nem minősül postai szolgáltatásnak.

nak legalább regionális vagy (a Posta hálózatához való hozzáférés lehetőségével élve) országos szintű egyetemes szolgáltatást nyújtó postai szolgáltatóvá.

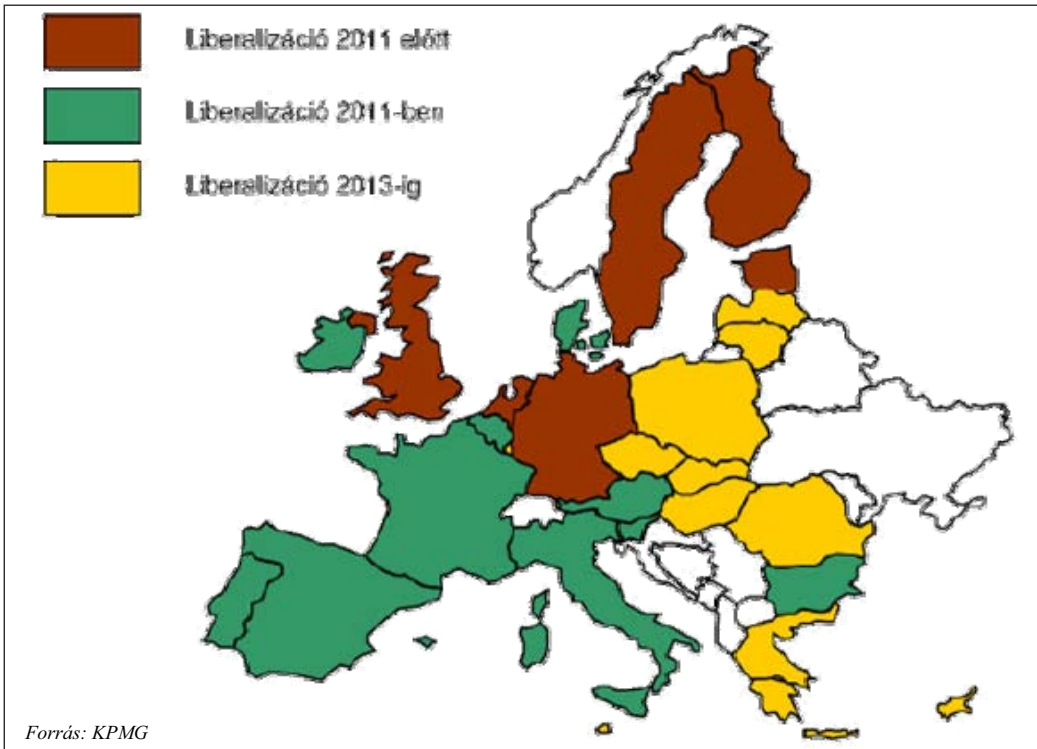
### Piacnyitási helyzetkép Európában

Tekintsük át röviden a postai liberalizáció európai helyzetét, néhány jellemző sajátosságát, eddigi tapasztalatait.

Az érintett országok alapvetően négy csoportba sorolhatók:

- az „úttörők”, akik már a '90-es évek elején liberalizálták piacukat (Finnország, Svédország),
- azok az országok, amelyek közvetlenül a 3. direktíva megjelenése idején már elég fejlettnek tartották piacukat a verseny előtti megnyitásra (Egyesült Királyság, Németország, Hollandia, Észtország),
- a 2011. január 1-jével piacot nyitók (10 ország), valamint
- a piacukat a legvégső időpontban, 2013. január 1-jével megnyitó „halasztók”.

Az 1. ábrán látható térkép, valamint a 2. ábra összefoglaló táblázata az európai postai piacnyitás helyzetét mutatja be.



1. ábra

A helyzetkép árnyalásához tartozik, hogy Olaszország, Portugália és Írország az előírt 2011. január 1-i határidőig a 3. direktívát még nem építette be a hazai jogrendszerükbe, az Egyesült Királyság és Hollandia pedig nem megfelelően implementálták azt. A márciusban Londonban tartott 'Market Force - European Postal Services' nemzetközi postapiaci konferencián a piacnyitás első három hónapjának eredményét értékelve megállapítást nyert, hogy a liberalizációt 2011. január 1-jével végrehajtó országok esetében az első negyedév tapasztalatai alapján a verseny láthatóan jelentősen még nem indult meg, nincsenek új piaci belépők. Ebből a helyzetből azonban nem vonható le egyenes következtetés a 2013-ban piacot nyitó tagállamokban jelentkező liberalizációs hatás vonatkozásában.

A liberalizált piac jellemzői országonként akár jelentősen el is térhetnek. Általánosságban elmondható, hogy az országok többsége a gyengébb piacra lépési engedélyezési rendszert és ehhez kapcsolódóan az egyetemes postai szolgáltatás fenntartásának, többletterheinek finanszírozására szolgáló kompenzációs alap létrehozását választotta. A kompenzációs alap lényegében egy, az állam által kezelt, az egyetemes szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatást nyújtó postai szolgáltatók általi meghatározott mértékű befizetésekből felépülő finanszírozási rendszer, amellyel a piaci szereplők hozzájárulnak az egyetemes szolgáltatás fenntarthatóságának biztosításához.

Néhány példa az európai postai piac szabályozásának sokszínűségére:

Franciaországban a jogszabály 2011-től 15 évre a La Poste-t jelölte ki egyetemes szolgáltatónak és az előírt legalább 17.000 postahelyből álló hálózat fenntartására kötelezte a szolgáltatót. A hatóságnak háromévente kormányzati jelentést kell készítenie az egyetemes szolgáltató tevékenységéről, amennyiben a hatóság esetleges piaci torzulásokat állapít meg, akkor biztosított a beavatkozás lehetősége. A La Poste-nak a konkurens postai szolgáltatók részére csak a feldolgozópontjainak hálózatát kell hozzáférési pontként biztosítania.

Németországban a postai piac 2008. január 1-je óta teljesen liberalizált. Nincs kijelölt egyetemes postai szolgáltató, de ha a szabályozó hatóság egyetemes szolgáltatási hiányosságot tapasztal, akkor beavatkozhat a szolgáltatás biztosításának érdekében. A Német Postának kötelező hálózati hozzáférést kell biztosítania versenytársai számára, amennyiben a versenytársak nem tudnak megegyezni a hozzáférési feltételekben, akkor a megegyezés elősegítése érdekében a szabályozó hatóság bevonható.

Finnország 1991-ben megnyitotta postai piacát a verseny előtt, a piacra lépés alapjaként engedélyezési rendszert működtet, az ún. „pay or play” modell egyfajta adóként funkcionál, amely akár 20 % is lehet, itt az egyetemes szolgáltató hálózatához való hozzáférés nincs szabályozva.

Tagállam	Piacnyitás
Finnország	1991
Svédország	1992
Egyesült Királyság	2006
Németország	2008
Hollandia	2009
Észtország	2009
Ausztria	2011
Belgium	2011
Bulgária	2011
Dánia	2011
Franciaország	2011
Írország	2011
Olaszország	2011
Portugália	2011
Spanyolország	2011
Szlovénia	2011
Ciprus	2013
Csehország	2013
Görögország	2013
Lettország	2013
Litvánia	2013
Luxemburg	2013
<b>Magyarország</b>	<b>2013</b>
Málta	2013
Lengyelország	2013
Románia	2013
Szlovákia	2013

2. ábra



Belgiumban 2011-től 7 évre a kijelölt egyetemes szolgáltató a 'bpost, - a belga posta. Az új belga postatörvény speciális engedélyezési rendszert alkalmaz, ez az ún. „egyensúlyi modell” a verseny fejlődését és az egyetemes szolgáltatás fenntarthatóságát komplexen igyekszik kezelni, így a piacra lépő szolgáltatóknak a 3 belga régió 80%-át le kell fedniük 5 éven belül, 2 év után heti kétszeri kézbesítést biztosítva.

### **A 3. postai direktíva fontosabb elemei**

Az új postai direktíva számos változást, újdonságot hozott a korábbi szabályozáshoz képest. Ám egy dolog nem változott: az egyetemes szolgáltatási kötelezettség biztosítása (legalább 5 munkanapos szolgáltatásnyújtás, átfutási idő, területi lefedettség, ellátási és minőségi követelmények).

Tekintsük át röviden a fontosabb változásokat:

A középpontban a teljes piacnyitás 2011/2013. január 1-jei bevezetése áll, együtt a versenyfeltételek megteremtésével az egyetemes szolgáltatók biztosítása mellett. Ennek lényeges eleme a fenntartott szolgáltatások megszüntetése, amely miatt előtérbe kerültek a finanszírozási kérdések is. Az egyetemes szolgáltatás fenntartását eddig a fenntartott szolgáltatások oldották meg, amelyek megszüntével helyettesítő megoldást kell találni, mivel a tagállamoknak biztosítaniuk kell az egyetemes szolgáltatás folyamatoságát. Ehhez a direktíva többféle finanszírozási mechanizmus lehetőségét biztosítja (pl. a piaci szereplők befizetéseiből létesített kompenzációs alap, közszolgáltatási szerződés, állami alapból finanszírozás).

A piacra lépés megkönnyítése kiemelt eleme az új szabályozásnak. A piacra lépők száma nem korlátozható, ugyanarra a földrajzi területre és ugyanazon szolgáltatás vonatkozásában pedig nem lehet előírni egyetemes szolgáltatási kötelezettséget egynél több szolgáltató számára. Az engedélyezési rendszerben a piacra lépő szolgáltatóval szemben a kompenzációs alapba történő befizetés vagy egyetemes szolgáltatási kötelezettség ellátása határozható meg, tehát egyetemes szolgáltató nem kötelezhető az alapba való befizetésre<sup>2</sup>.

Újabb jelentős kérdés a piaci szereplők hozzáféréseinek biztosítása az egyetemes szolgáltató hálózatához, infrastruktúrájához. Tagállami hatáskör a verseny előmozdítása érdekében annak felmérése, hogy szükség van-e és milyen mértékben a hálózati hozzáférés jogszabályban történő rögzítésére. Ez a hozzáférés történhet piaci alapon vagy a hatóság által kikényszeríthető módon, és az egyetemes szolgáltató hálózati elemeinek (pl. kézbesítőhálózat, feldolgozó pontok), illetve infrastruktúra elemeinek (pl. irányítószám rendszer, címhely adatbázis, levélgyűjtő szekrények) díjazás ellenében történő használati lehetőségét teszi lehetővé.

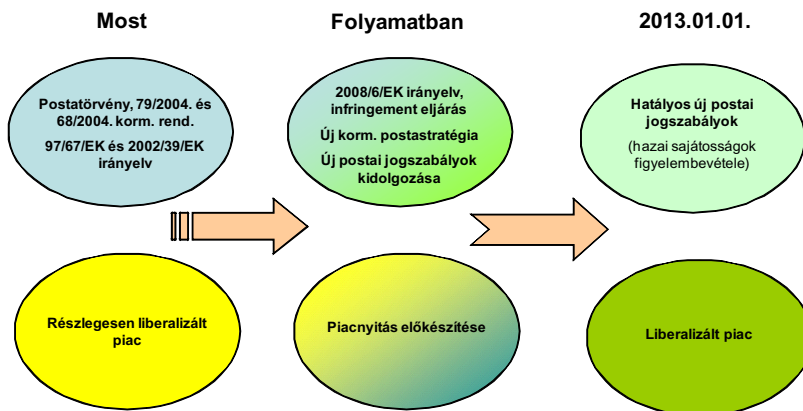
Szintén kiemelt pont a nemzeti szabályozó hatóság hatáskörének erősítése, a hatósági feladatok jelentőségének növelése, szabályozói jogosítványokkal történő felruházása, ennek révén a jogi keretek között a hatóság döntéseivel, rendeleteivel befolyásolhatja a piacot.

Végül a 3. irányelv egyértelműen szabályozza – és egyben korlátozza – a piaci szereplőkkel szemben támasztható egyéb követelményeket, felülvizsgálva és pontosítva az egyes korábbi definíciókat (postai küldemény, gyűjtés, felhasználó, postai szolgáltató, darabonkénti díjszabás).

<sup>2</sup> Egyetemes postai szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatást engedély alapján ellátó szolgáltató azonban kötelezhető a kompenzációs alapba való befizetésre.

## A piacnyitás hazai menetrendje

A 3. ábra szemlélteti a liberalizáció végrehajtásának hazai folyamatát.



3. ábra

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM) év elején közbeszerzési eljárást írt ki a postapiaci stratégia szabályozási feladatainak előkészítésére, melynek célja a 3. irányelv megfelelő implementálása. A leendő magyar jogi szabályozás menetrendje szerint 2011. május 31-ig készül el a tanácsadói javaslat az új kormányzati postastratégiára. Az új jogszabály-tervezetek közigazgatási egyeztetésére várhatóan év végén kerülhet sor, míg a tervezet véglegesítése és elfogadása 2012 I. félévében várható.

A Magyar Posta hivatalosan is részt vesz a szabályozás kidolgozását végző NFM szabályozási projekt irányító bizottságában, illetve aktív belső munkacsoport szintű tevékenységet végez a postai szakmai vélemény képviselőjére. A Postai Liberalizációs Projekt keretében komplex szakmai és elemzési előkészítő munka folyik.

A készülő új hazai szabályozás során az NFM képviselőjének tájékoztatása szerint a jogalkotónak figyelemmel kell lennie az Európai Bizottság álláspontjára, amely szerint a szabályozásban tilos egyetemes szolgáltatási kötelezettség meghatározása a piacra lépőre – az egyetemes szolgáltató által kötelezettség alapján már ellátott – ugyanazon termékre és ugyanazon terület vonatkozásában, tilos munkaerőpiaci kötelezettség előírása a piacra lépőre, tilos a hálózati hozzáférés korlátozása, és végül tilos a hatósági szabályozói jogkör eszközeinek csökkentése.

Szabályozási javaslatok elvi megfontolásai

A Magyar Posta számára a szakmai felkészülés során kiemelt fontosságú olyan jogszabályi javaslatok kidolgozása és a jogalkotó felé előterjesztése, amelyek biztosítani képesek, hogy egyetemes szolgáltatási kötelezettségét és hatékony üzleti működését hosszabb távon megőrizhesse és fejleszthesse. Az új szabályozásnak ugyanakkor megnyugtató választ kell adnia a jogszabályi környezet és a működési feltételek kifehéritésére, teljes mértékben meg kell felelnie az implementációs kötelezettségnek, és a szabályozó hatóság, a jogalkotó és az Európai Bizottság számára is elfogadhatónak kell lennie. Nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy a szabályozás, mint eszköz nem helyettesítheti az aktív cselekvést, a piaci versenyre való alapos és körültekintő felkészülést.

# IPH alkalmazások verzió váltásának egyeztetése

A Magyar Posta Zrt. egyik, ha nem a legnagyobb üzleti-informatikai rendszere az Integrált Postahálózati Rendszer (IPH). Az IPH rendszer jelenleg 800 posta mintegy 5600 munkaállomásán érhető el, napi aktív felhasználóinak száma közel 12.000 fő, de emellett közvetett módon (elsősorban a kézbesítési területen) további mintegy 8.000 fő is érintett a működésében.

A rendszer kiterjedtsége valamint funkcionális összetettsége miatt rendkívül kritikus üzleti és üzemeltetési szempontból, a rendszer részleges vagy teljes leállása érezhető károkat okozna, okozhat a Postának.

Az IPH rendszer támogat olyan tevékenységeket, amelyek más, hagyományos módon nem pótolhatók, ezek jellemzően elektronikus kezeléshez, termékekhez kapcsolódnak (pl. elektronikus értesítés, nyomkövetés, EUV termék).

A rendszer ma már nem önmagában értelmezhető, csak alrendszereivel együtt, amelyek röviden a következők:

- az OLK-ban és a feldolgozó üzemekben a feldolgozást, és a járatokon a szállítmányozás adminisztrációját segítő, valamint az OLK üzemi kézbesítést támogató Integrált Rovatolási Rendszer (IRR),
- a vállalkozásba adott postahelyekről elérhető, alapvetően a vállalkozókkal történő pénzügyi elszámolást támogató Közreműködői Rendszer (KMR), amely alapfeladatot a postahelyek munkájának támogatása során a rendszerbe vitt adatok feldolgozásával éri el,
- az egyszerűsített utánvét kezelésű küldemények (EUV) központi rendszere, amely a küldeményekhez kapcsolódó utánvételi összegek elszámolását és analitikáját támogatja, továbbá az ügyfeleink által használt EUV címiratkitöltő és elektronikus feladójegyzék előállító program,
- a pilot üzemben működő Csomagkézbesítési Rendszer (CSKR), amely mobil eszközök, PDA-k segítségével biztosítja a csomagfelvétel és kézbesítés folyamatainak támogatását, továbbá a valós idejű nyomkövetéshez a szükséges adatokat,
- fentiekén kívül az a felületében nem látható – jelenleg ugyancsak tesztelés alatt álló – rendszer, amelyet mi csak Központi Díjazónak (KÖD) neveztünk el. A KÖD feladata, hogy a felvételi rendszerekből – legyen az internetes felület vagy belső, technológiai rendszer (pl. OLK Tömeges Felvételi Rendszer) – érkező küldemény adatok alapján elvégzi a lista vagy egyedi áras díjazást, továbbá SAP SD cikkekre fordítja az adatokat, és az IPH-n keresztül – átutalással fizető ügyfeleinknek esetében – számlázási adatokat biztosít a SAP felé.

Az IPH rendszer – a kezdetektől eltérően – jelentős számú és adatforgalmú kapcsolatban áll a Posta más rendszereivel, ezek közül csak a legnagyobbakat kiemelve:

- SAP SD , MM és BW modulok,
- PEK rendszerei (NER, belföldi utalvány, kifizetési utalvány, készpénz-menedzsment),
- Elektronikus értesítés és nyomkövetés (EÉRT),
- OLK Tömeges Felvételi Rendszer (TFR),
- Postatechnológiai Adattárház (PTDW és közvetve EPER),
- A Nemzetközi Kicserélő Üzem IPS rendszere,
- Az értékesítés, számlázás során használt Vállalkozói Ügyféladatbázis (VÜA) és a Lakossági Ügyféladatbázis (LÜA) rendszerekkel,
- I. beszámoló jelentés rendszer felé adja az IPH-s posták havi statisztikai adatait,
- és természetesen a központi Törzsadattár (TAT) valamint a rendszerek közti adatmozgatást, logolást végző Middleware (MW).

Előzőeket fontos volt bemutatni akkor, amikor arról beszélünk, hogyan is kell egy IPH verzióváltást végrehajtani, milyen feladatokat, egyeztetéseket kell elvégezni ahhoz, hogy a postahelyek és a más, az IPH-t vagy alrendszereit alkalmazó szervezeti egységek, felhasználók fennakadás nélkül tudják használni a rendszereket.

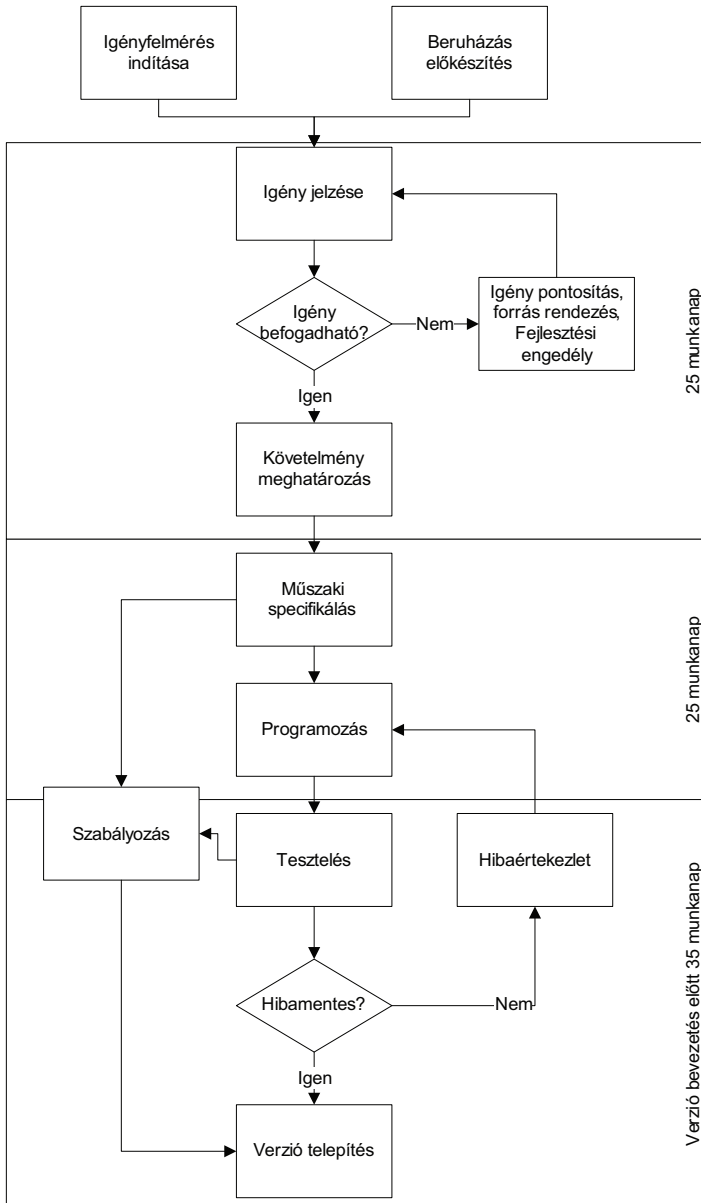
Az IPH rendszer és alrendszereinek verzióváltását két szervezeti egység hajtja végre:

- az üzleti terület Logisztikai és Hálózati Ágazati Igazgatóság Hálózatiirányítási Főosztályán működő Üzleti Rendszertámogatási Osztály (ÜRTO) két csoportja,
- valamint az informatikai terület INF Informatikai Infrastruktúra Üzem INF Központi Alkalmazások Csoportja (KACS).

Az IPH rendszer és alrendszereinek fejlesztési és üzemeltetés támogatási feladatait – a postai szervezeteken kívül – JeT-SOL Kft. végzi, aki 2009-ben vette át a fejlesztési-üzemeltetés támogatási feladatokat, valamint az IPH szoftverrel kapcsolatos jogokat a Unisys Magyarország Kft-től.

Évek óta a Magyar Posta azt a módszert követi, hogy negyedéves verzióváltások keretében vezeti át a fejlesztési igényeket az IPH rendszeren. A verziók jellemzően a negyedévet követő hónap 1-vel kerülnek bevezetésre. A verzióváltás előkészítési és lebonyolítási folyamatát a következő ábra szemlélteti:

# IPH ALKALMAZÁSOK VERZIÓ VÁLTÁSÁNAK EGYEZTETÉSE



Amennyiben valamely szervezetnek a rendszert érintő fejlesztési vagy módosítási igénye keletkezik, akkor azt vagy a verzióváltás meghirdetésekor vagy előzetesen jelzi az ÜRTO felé.

Az igényeket a következő csoportokba lehet foglalni:

- Rendszerfejlesztési igények, amelyekre önálló beruházásokat kell indítani. Ekkor az igénylő terület (vagy az azt képviselő Üzletfejlesztési Főosztály) Konceptiótervet fo-

galmaz meg a témában, amelyhez az ÜRTO az érintett funkciók és folyamatok tisztázása után előzetes árajánlatot kér be JeT-SOL-tól. A koncepcióterv, majd az Műszaki gazdasági tanulmányterv (MGT) elfogadása után a fejlesztések a megnyíló keretből kerülnek finanszírozásra.

- Amennyiben a rendszerfejlesztések meglévő rendszerfunkciók kismértékű módosítását igénylik, akkor rendszer módosításról beszélünk. Az ilyen igények finanszírozása egy éves szinten tervezett IPH szinten tartó beruházási forrásból történik, amely évente meghatározott összegű, keret jellegű forrás, gazdálkodásával egy folyamatosan működő Beruházási Projekt foglalkozik, amelynek vezetését az üzleti terület képviselője látja el.
- Vannak törvényi (pl. ÁFA kulcsok változása) vagy üzletszabályzat (pl. árstruktúra módosulás) változásokhoz kapcsolódó igények, ezek finanszírozása költségkeretből történik. Tehát amikor megjelenik egy igény, akkor a következő kérdéseket kell tisztázni az igénylő területtel:

- Kellően kidolgozott-e az igény, ebből meghatározható-e az egyes alrendszerekre a szükséges fejlesztési igény?
- Igényel-e infrastrukturális módosítást?
- Szükség van-e valamilyen elfogadó szervezet engedélyére a fejlesztéshez (pl. termékfejlesztés esetén elfogadott-e már az igény, ha nem, mikor történik döntés a megvalósításról)?
- Milyen keretből történjen meg a fejlesztés finanszírozása?
- Érint-e az IPH-n és alrendszerain kívül más rendszert is a módosítás (pl. Tömeges Felvételi Rendszer gyakran érintett, Díjhiteles rendszer, Floppys NER rendszer, stb.)?
- Igényel-e új törzsadatokat, igényel-e újabb adat- vagy rendszerkapcsolatokat?
- Mikorra kell a fejlesztést/módosítást elkészíteni?
- Rendelkezésre áll-e a fejlesztéshez szükséges idő, a tervezett bevezetési időpontra a összes szükséges fejlesztés befejezhető-e?

Fenti kérdések megválaszolása egyértelműen meghatározza a fejlesztés keretét és pontos menetét. Látható, hogy mely alrendszereket érinti, hogy kell-e valamely más szerevezettel együtt dolgozni a feladat végrehajtásában, mikorra, milyen tevékenységeket kell ellátni. Az egyeztetésben nagy tapasztalattal bíró munkatársak segítik az igénylő területeket.

Mindezek ellenére gyakran fordul elő, hogy egy-egy igény a technológiai, üzleti, elszámolási részekben nem kellően kidolgozott, további egyeztetéseket kell lefolytatni a megvalósíthatóság érdekében. Ezekben az esetekben javaslatot tesz az ÜRTO az igény elnapolására, vagy szakmai feltételeket (pl. nyitott kérdések lezárásának időpontja) fogalmaz meg, amelyek teljesülése esetén lehet elindítani az adott fejlesztést, módosítást.

Ha egy igény fejlesztésre befogadható, akkor az ÜRTO részletesen meghatározza az egyes, általa üzemeltetett rendszerekkel szemben támasztott követelményeket, amelyet megküld JeT-SOL felé, ezzel egy időben elindítja ezek belső, postai kommunikációját is. JeT-SOL Kft. – az IPH fejlesztési keretszerződés keretei között – a követelmények alapján alrendszerenként elvégzi a műszaki specifikálást.

## IPH ALKALMAZÁSOK VERZIÓ VÁLTÁSÁNAK EGYEZTETÉSE

---

A műszaki specifikáció a következőket tartalmazza:

- A rendszer vagy alrendszer mely funkciói érintettek a fejlesztésben/módosításban.
- Milyen infrastrukturális módosítást igényel a módosítás esetleg.
- Milyen lesz a funkció használata, hogyan változik el a kezelés, a technológiai folyamat.
- Milyen feltételek mellett lesz használható a fejlesztendő funkció.
- Milyen új törzsadatok szükségesek a funkció működtetéséhez, ha azok más rendszerekből érkeznek, milyen adatfeldolgozás után kerülnek az IPH-ba.
- Milyen új adatok kerülnek be a Riposte alaprendszerbe, illetve a mögötte működő Oracle adatbázisba.
- Amennyiben a fejlesztés adatkapcsolatot is igényel más rendszerrel, akkor az IPH oldal műszaki specifikációja.
- Milyen feltételrendszernek kell megfelelni az alkalmazás sikeres telepítése érdekében.

A műszaki specifikáció véleményezését egy szinte állandó postai team (üzleti és informatikai terület), ezen kívül az igénylő szervezet kapcsolattartója, más kapcsolódó fejlesztés esetén a fejlesztés projekt menedzsere végzi.

A műszaki specifikálás véleményezése a fejlesztés jellegétől, bonyolultságától függően 2-6 körben történik meg, minden alkalommal tételesen jelezve JeT-SOL felé a leírás nem megfelelő részeit, gyakran javaslatot téve a helyes megfogalmazásra.

A műszaki specifikáció elfogadása után adja meg JeT-SOL a fejlesztési árajánlatot, amely szintén egyeztetésre kerül. A végső árajánlat alapján a fejlesztés megrendelésre kerül. Az árajánlat elfogadása után – de az idő rövidsége miatt sok esetben már a specifikálással párhuzamosan – kezdődik meg JeT-SOL részéről a programozás.

Az igény befogadás után, továbbá az IPH műszaki specifikálás idején meg kell határozni, hogy az igény más rendszerek működését milyen mértékben befolyásolja. Már az igény felmerülésekor jelezzük az igénylő területnek, a nem az ÜRTO kezelésében lévő rendszerek érintettségét (jellemző pl. a Tömeges Felvételi Rendszer érintettsége). Amennyiben az ÜRTO által menedzselte rendszerekre (pl. Díjhiteles rendszer, Floppys NER rendszer) is hatással van a fejlesztés, abban az esetben legalább a bevezetés előtt 1 hónappal le kell adni a rendszerek módosítására vonatkozó követelményeket az informatikai terület felé. Amennyiben a fejlesztés érinti valamelyik küldeményfajta elektronikus feladójegyzék specifikációját, akkor annak módosítása, továbbá a Posta által használt PostAdmin szoftveren történő átvezettetése is az ÜRTO feladata.

Minden verzióváltás előtt meghatározásra kerül a tesztelés menete, amelyet szintén az IPH fejlesztési keretszerződés szabályoz. A tesztelés a tervezett bevezetés előtt 35 munkanappal indul, amely azt jelenti, hogy pl. a július 1-i IPH verzió tesztelése 05.11-én indul. A tesztelés 3 körben történik, az egyes tesztelési körök között hibajavítási időszakokkal.

A műszaki specifikálás végével valamint a tesztelési időszak elején készül el a rendszerek adott verzióhoz kapcsolódó szabályozása is. Itt markánsan az IPH rendszer szabályozását kell kiemelni, mert a legnagyobb változások verzióként az IPH rendszert érintik. Az IPH szabályozása speciális, szabályozott módon az Üzleti Rendszerirányítási Csoport végzi a feladatot.

Az IPH és alrendszereinek tesztelésére a PEK-ben elhelyezett Mintaposta szolgál. A Mintapostán 7 FO és 5 gépes posta van kialakítva, illetve itt kerültek elhelyezésre az IRR eszközei is. Azért kell ennyi postát szimulálni a teszt környezetben, mert az IPH ma már sok, postánként eltérő konfigurációs beállítással (pl. anyaposta-kirendeltség) és hardver

kiepítéssel (pl. régi és új pénztárgép, más-más PR4 nyomtató) működik, ezek mindegyikén biztosítani kell az alkalmazás működőképességét, hiba esetén annak reprodukálását.

A funkcionális tesztelésekhez tesztelési leírásokat készítenek a munkatársak. A funkcionális tesztelés a tesztelési leírások alapján történik, amely tartalmazza a tesztelendő funkciókat, a tesztelendő folyamat adatait és a tesztelés elvárt eredményét. A funkcionális tesztelés mellett ma már kiemelt szerepet kap az adatok tesztelése is, és több rendszert érintő adatkapcsolat esetén az integrációs teszt, mivel az IPH és alrendszeriben keletkező adatok széles körben kerülnek felhasználásra. Az adatközpontot tesztelő kollégák a leírások alapján ellenőrzik a rendszerbe kerülő adatok meglétét, helyességét, kitöltöttségét.

Az negyedéves tesztelési időszaka végén az IPH rendszer esetében az ÜRTO mondja ki, hogy az adott verzió éles környezetbe telepíthető-e vagy sem. Az IRR alrendszer, az EUV rendszer és a KMR menedzser modul esetében a szakmai felelős szervezeti egység mond véleményt a telepíthetőségről.

A telepítés előtt a postahelyek gyakran az IPH-ba beépített funkciók keresztül kapnak elektronikus értesítést, amely a telepítés előtti teendőket tartalmazza.

A telepítést INF Informatikai Infrastruktúra Üzem INF Központi Alkalmazások Csoportja végzi. A verzió telepítése – amikor lehetséges – hétvégére kerül időzítésre, azonban gyakori, hogy egyetlen éjszaka alatt kell 5600 IPH munkaállomáson (és ha emellett van IRR és KMR telepítés, akkor azok esetében is) az IPH alkalmazás cseréjét elvégezni. A feladat végrehajthatósága érdekében a verzió bevezetés előtt 3 nappal már ki kell mondani a tesztelt rendszerek megfelelőségét, telepíthetőségét. Az informatikai terület elkészíti a telepítő csomagot, előzetesen lemásolja a postahelyek számítógépeire, majd a telepítés idején aktivizálja a telepítési folyamatot. A verziók telepítés döntően az automatikus távoli telepítési módszerrel végrehajtható, azonban verzióváltásonként 30-50 munkaállomást kézzel kell távolról telepíteni vagy személyesen kell a hibát elhárítani a postahelyeken.

A verzióváltás időpontját minden esetben széles körben kommunikáljuk, kiemelt szereplőként a HelpDesk részére, mivel ilyenkor a hibabejelentések száma emelkedik. Az emelkedés oka lehet a verzióváltás sikertelensége, technológiai információ, verziólevél egyeztetése, valamint tényleges hiba, probléma a verzióval kapcsolatosan. A HelpDesk szakértő vonalaként az Üzleti Rendszertámogatási Csoport ad támogatást, a bonyolultabb helyzetekben az ügyeletesek segítik a postahelyek, PFÜ-k munkáját. Amennyiben a hibajelzésekből az derül ki, hogy a telepített alkalmazásban programhiba van, akkor a hibák egyrészt reprodukálásra kerülnek, majd JeT-SOL-lal egyeztetett módon megtörténik a javításuk, a tesztelése után történik a verzió postahelyekre telepítése. Azt látni kell, hogy az IPH rendszer mérete, összetettsége, futtatható változatainak száma miatt ma már nehezen tesztelhető ki teljes mértékben, így előfordul, hogy az élesbe helyezett alkalmazásra hibajavítást kell adni.

A rendszerek által kezelt küldeményfajták és funkciók számának növekedése a folyamatok folyamatos módosítását, javítását igényli. A funkcionális tervezés, a szükséges egyeztetések alapvetően humán erőforrásokat igényelnek, de a tesztelés támogatására ma már sokféle szoftver felhasználható. Ezen szoftverek használatát ki kell alakítani a teszt környezetekben, el kell készíteni az elektronikus teszt eljárásokat, amely tesztelési ciklusonként szintén komoly felkészülést igényel.

Előzőekben leírt folyamat alapján történik az IPH és alrendszerének módosítása, az ezzel kapcsolatos alap- és kiegészítő folyamatok kezelése. Ahhoz, hogy az IPH és alrendszerei minél kevesebb fennakadással üzemeltethetők legyenek, továbbá, hogy az üzleti elvárások minél hatékonyabban kerüljenek megvalósításra, sok ember áldozatos munkája szükséges.



# A POSTA KÉZBESÍTŐ KFT. bemutatkozása

## **A Posta Kézbesítő Kft. megalapításához vezető út**

### **❖ 2006. évi piaci változások**

Budapesten a Magyar Posta Zrt. korábban saját munkavállalókra épülő hírlapkézbesítői hálózata a Hírlapüzletág irányítása alatt fokozatosan alakult át alvállalkozói kapacitásokat igénybevevő hálózattá.

2006. május 9-én három kiadó (Ringier, Népszabadság, Sanoma) és a Fiege cégcsoport bejelentette, hogy új terjesztő céget hoz létre MédiaLOG Fiege Zrt néven. Az új piaci szereplő tőkeerős háttere és nemzetközi tapasztalata megfelelő alapot biztosított terjeszkedési terveihez. A Posta erős versenyhelyzetbe került a kézbesítési piacon, a hírlapterjesztés és a címetlen reklámkiadványok terjesztésének szegmensében egyaránt. A MediaLOG megjelenésével új piaci helyzet állt elő, a Posta válaszút elé került: vagy kivonul a lapterjesztés piacáról, vagy felveszi a versenyt. A Posta a lapterjesztési piacon való további részvétel mellett döntött.

A 2006-ban létrehozott terjesztői konkurencia 2007-re megszerezte a budapesti előfizetéses hírlapterjesztés jelentős hányadát és 104 vidéki településen is piacvezető pozícióra tett szert. A körülmények változásával együtt szükségessé vált a nagyvárosi modell kialakítása és ezen belül a vállalkozói kézbesítési rendszer továbbfejlesztése.

### **❖ A Magyar Posta Zrt. tervezett, új kézbesítési modellje**

A Magyar Posta Zrt. a reklámpiacon és ezen belül is a címetlen és címzett reklámküldemények előállításában és továbbításában lehetőségeihez képest alulprezentált volt. Ennek oka, hogy a hagyományosan felépített terjesztési kapacitás, illetve a Magyar Posta Zrt. jogi környezete (közbeszerzési kötelezettség) nem tették lehetővé a rugalmas, a feladatokhoz könnyen alkalmazkodó kézbesítési kapacitások kialakítását, működtetését.

A cél egy olyan vállalkozás létrehozása, megvásárlása volt, mely rendelkezik azzal a rugalmassággal, amelyik a piaci igényeknek megfelel. Az elképzelés szerint a Kézbesítő Vállalkozás fokozatosan alakítja ki először Budapesten, majd igény és szükség szerint a nagyvárosokban azokat a kézbesítői kapacitásokat, amelyek alkalmasak a megváltozott piaci körülményekhez rugalmasan alkalmazkodni.

A közönséges levél, címetlen reklámkiadvány és a előfizetői hírlap esetében, a kézbesítés szerves részének tekinti a koncepció Budapesten a vállalkozói kézbesítést.

A vállalkozói kézbesítéssel – a létszámhiány megoldásán túl – biztosítani lehet a forgalmi csúcok kezelését és egyben segíti a kézbesítők szabadságának kiadását is.

A koncepció szerint az új működési formát minden esetben a helyi munkaerőpiac sajátosságaihoz igazodóan tervezték meghatározni. Ahol a munkaerőpiac nem teszi lehetővé a postai munkavállalói kör folyamatos biztosítását, ott keresni kell a vállalkozói kézbesítés alkalmazhatóságának lehetőségét.

A Magyar Posta Zrt. és a Posta Kézbesítő Kft. közötti feladatmegosztást tekintve a Posta végzi a termékmenedzsment és értékesítési tevékenységeket, továbbá egyéb szolgáltatások nyújt a vállalkozás számára. A Posta Kézbesítő Kft. végzi a kézbesítéshez szükséges vállalkozói háttér kialakítását, működtetését, az ellenőrzési tevékenységet, valamint lehetőséget kap az éves árbevétel 20%-át meg nem haladó mértékben külső fél részére egyéb szolgáltatási tevékenységek végzésére.

### ❖ A kezdetektől napjainkig

A Posta Kézbesítő Kft. tényleges üzleti tevékenységét 2006. október 1-jével kezdte meg. 2006. IV. negyedévében megtörtént a működés szerződéses háttérének megteremtése, a szervezet és a szolgáltatói háttér kiépítése.

Első lépésben a Posta által hírlap, címezetlen reklámkiadványok és nem elsőbbségi, nem regisztrált levélküldemények budapesti kézbesítésére kötött vállalkozói szerződések átvétele történt meg cedálás útján. Ekkor a Magyar Posta Zrt. 27 vállalkozás, és 210 fő postai hírlapkézbesítő bevonásával látta el 545 hírlapjárásban a budapesti hírlapkézbesítést, illetve 11 kerületben 8 vállalkozó közreműködésével napi rendszerességgel 197 budapesti leveles járásban nem elsőbbségi, közönséges levélpostai küldeményt kézbesített.

Cedáláskor a Posta Kézbesítő Kft. a Magyar Posta Zrt.-től 27 vállalkozói szerződést vett át, majd a vállalkozói kör szűkítése érdekében 12, a Postával már a korábbi években is kézbesítési kapcsolatban lévő vállalkozóval alakított ki új szerződéses kondíciókat. 74 vidéki településen szintén megtörtént az alvállalkozói szerződések megkötése, kiépült a budapesti ellenőrzési kapacitás.

A Posta Kézbesítő Kft. hírlap, címezetlen reklámkiadvány és nem elsőbbségi, közönséges levélpostai küldemények budapesti kézbesítésére kötött vállalkozói szerződések teljesítéséhez kapcsolódó koordinációs és ellenőrzési tevékenységeket ténylegesen 2007. január 1-től látja el saját apparátussal. A vidéki vállalkozói kézbesítésbe bevont településeken az ellenőrzési feladatokat a Magyar Posta Zrt. végzi.

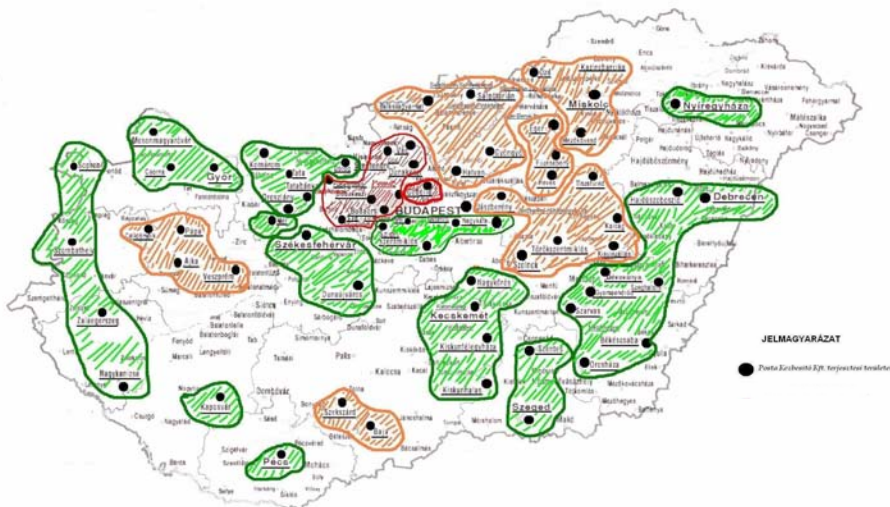
2007. utolsó negyedévére több vállalkozó és ügyvezető váltást követően a Posta Kézbesítő Kft. működésének technikai és szakmai háttere stabilizálódott, a budapesti kézbesítést azóta 6 alvállalkozó látja el. A kialakított stabil partneri kör koncentrációja kiegyensúlyozott teljesítményt és minőséget tett lehetővé és megkönnyítette a Posta Kézbesítő Kft. számára az alvállalkozók koordinálását, a kapcsolattartást.

2008. július 1-től a Lapterjesztő Kft.-t bízta meg a Posta Kézbesítő Kft. címezetlen reklámkiadványok terjesztésével 85 településen.

2010. január 1-től postai döntés értelmében a Posta Kézbesítő Kft. által kézbesített termékkörből kikerült a nem regisztrált, nem elsőbbségi levélküldemény.

2010. november 29-től 69 településen 20 vállalkozó bevonásával biztosítja a Posta Kézbesítő Kft. a címezetlen reklámkiadványok terjesztését.

## Vállalkozói kézbesítésbe bevont települések 2011

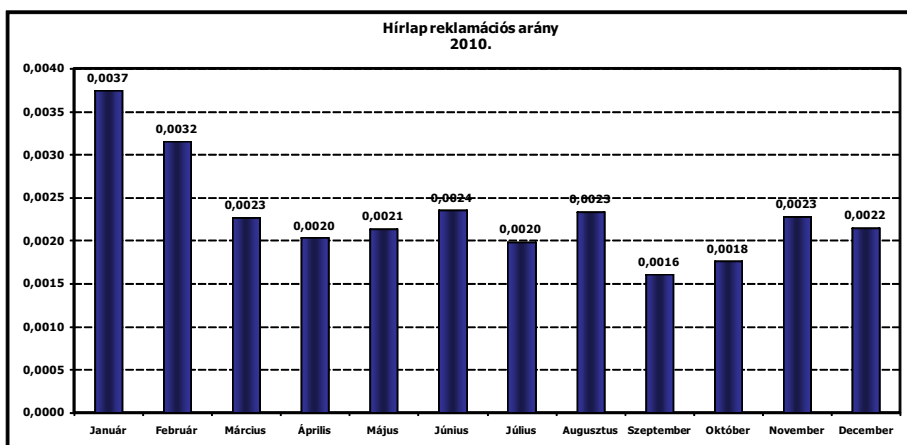


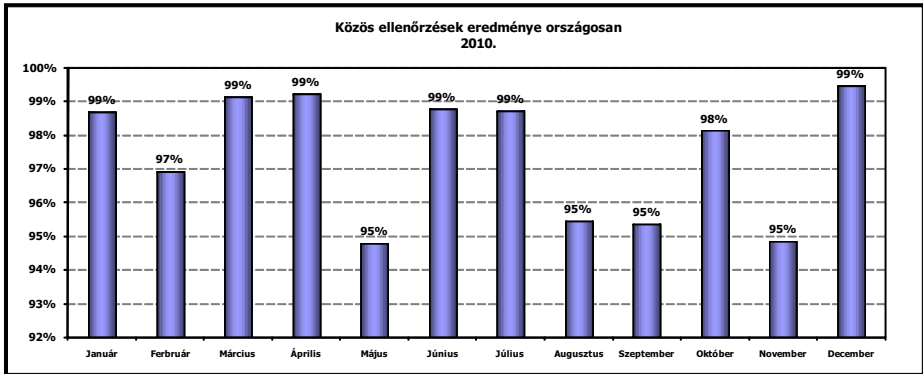
A Posta Kézbesítő Kft. működésének kidolgozása során nagy hangsúlyt kapott a vállalati kapcsolatok harmonizálása, a minőségi kézbesítés erősítése, az ellenőrzés fokozása.

A 2010. évben a Posta Kézbesítő Kft. közel 500 féle reklámkiadványt terjesztett, melyek közül példányszámát tekintve hangsúlyos a hetente megjelenő Tesco, Lidl és Coop c. kiadvány.

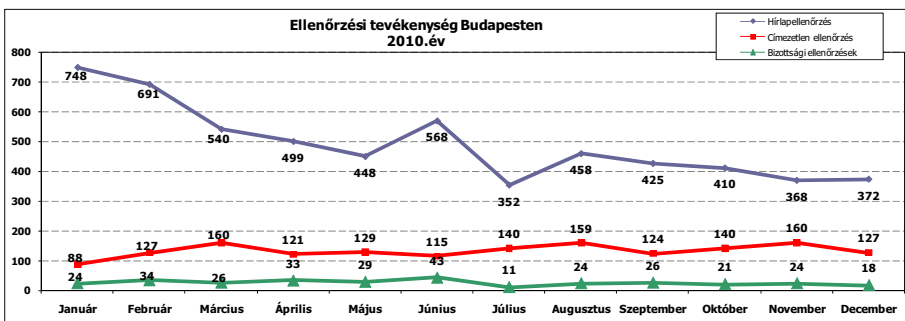
### ❖ Minőségi mutatók

A Magyar Posta Zrt. által támasztott minőségi elvárás hírlap kézbesítés tekintetében 5 ezrelék alatti reklamációs arány, címezetlen reklámkiadványok vonatkozásában minimum 95%-os közös ellenőrzési eredmény biztosítása.





A Posta Kézbesítő Kft. a hírlap és címetetlen reklámkiadvány terjesztés, kézbesítés minőségét saját belső ellenőrzések keretében is vizsgálja. A 2010. évben 5879 hírlap-kézbesítéssel összefüggő vizsgálatot, illetve 313 bizottsági kézbesítést (hajnali járatkísérés, közös kézbesítés adott címhelyre) és 1590 címetetlen reklámkiadvány ellenőrzést végeztünk.



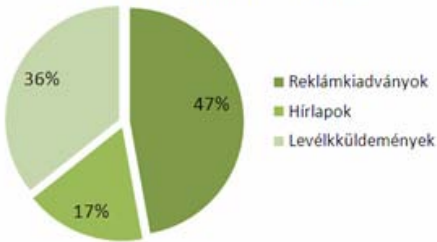
### ❖ A Posta Kézbesítő Kft. gazdálkodása

A cég önálló üzletszerzési tevékenységet nem végez, a Magyar Posta Zrt. által átadott reklámkiadvány, levél és hírlap kézbesítésében tölt be szerepet oly módon, hogy a kézbesítési folyamatba alvállalkozókat von be. Szervezi, felügyeli, ellenőrzi az alvállalkozói kézbesítést, továbbá hírlap-előfizetési díjbeszedést végez. A Posta Kézbesítő Kft. teljesítményének kereteit a Posta határozza meg. Az anyavállalat dönt az alvállalkozói kézbesítésre átadásra kerülő küldemények éves volumeneiről, valamint a Posta Kézbesítő Kft.-nek fizetett kézbesítési díjakról. A tervezett bevételektől történő eltéréseket, a postai teljesítések és kapacitásszintek határozzák meg. A Posta Kézbesítő Kft.-nek közvetlen ráhatása csak a kézbesítés minőségi mutatóira van, ami – a piac által elvárt minőségnek való megfelelés esetén – áttételesen, a postai piacszerzést segítve növelheti a kézbesítendő volumeneket is.

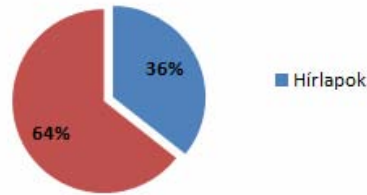
# A POSTA KÉZBESÍTŐ KFT. BEMUTAKOZÁSA

## Az árbevétel megoszlása

2009. évi árbevétel megoszlása

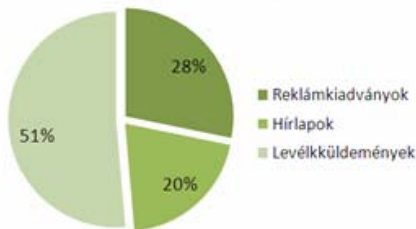


2010. évi árbevétel megoszlása

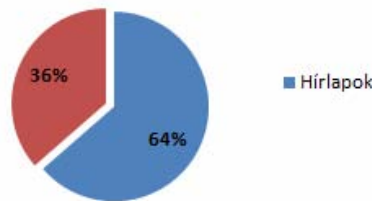


## Fedezet megoszlása

2009. évi fedezet megoszlása



2010. évi fedezet megoszlása



A Posta Kézbesítő Kft. jelenleg 24 fős állományi létszámmal működik. Tevékenysége ellátása érdekében szükséges eszközöket jellemzően az anyavállalattól bérleti konstrukció keretében veszi igénybe.

### ❖ Fejlesztési lehetőségek

- A Posta Kézbesítő Kft. bevonása az értékteremtésbe, részvétel a termékfejlesztésben, értékesítésben az éves árbevétel 20%-át meg nem haladó mértékben
- A hálózat fokozatos bővítése
  - o a piaci igények ismeretében a vállalkozói alapú hálózat földrajzi lefedettségének fokozatos bővítése, akár országhatáron túl is
- A Magyar Posta Zrt. által kézbesítésre átadott termékkör bővítése
- A Magyar Posta Zrt. által kézbesítésre átadott volumenek növelése
- A hírlep kézbesítési tevékenység kibővítése a Magyar Posta Zrt. előfizetéses hírlep-piaci szerepének függvényében

**A Magyar Posta Zrt. jövőre vonatkozó stratégiai terveinek függvényében a Posta Kézbesítő Kft. értékteremtő, piacmegtartó szerepet tölthet be az elkövetkezendő időszakban. Nemzetközi tendencia, hogy számos egyetemes postai szolgáltató működtet alvállalkozói kézbesítő hálózatot a liberalizációra történő felkészülés részeként. A minőségi kézbesítési szolgáltatás, valamint a gyorsan változó piaci helyzetekhez való rugalmas alkalmazkodás adottsága lehetővé teszi a postai liberalizáció közeledtével a nyílt versenyre való sikeres felkészülést.**

## **Fiatalok szemináriuma Budapesten**

Az elmúlt évek során több nemzetközi civil szervezet megvizsgálta, hogyan milyen eszközökkel lehetne elősegíteni működésének hatékonyságát. Ez a megállapítás természetesen, nem csak a civil szervezetekre vonatkozik, hanem talán még nagyobb hangsúllyal a szakmai szervezetekre is. Oka pedig abban keresendő, hogy valamennyi szervezetnek a megváltozott gazdasági, társadalmi és egyéb körülmények miatt felül kellett vizsgálnia a korábbi gyakorlatát, s ha szükséges a működését szabályozó alapelveket is módosította.

A lap hasábjain már korábban is megjelent írás az Eurojumelages nemzetközi postai és távközlési együttműködési szervezet munkájáról, s arról, hogy a PSZE milyen módon vesz ebben részt 2000 óta és segíti elő célkitűzéseinek megvalósítását.

A Postások Szakmai Egyesülete (PSZE) elsősorban szakmai alapokon fejti ki tevékenységét, amelynek eredményei az olvasók előtt, nagyon is ismertek, nem csak azért mert a szervezett szakmai fórumok résztvevői lehettek, hanem azért is mert már e témakörben több írást is megjelentettünk a szélesebb tájékoztatás elősegítése céljából.

Az Eurojumelages 2010-ben a lengyelországi Wislában tartott kongresszusán az Elnök felvetésére részletesen foglalkozott a megújulás kérdésével, többek között azzal, hogy a szervezet munkájába a jövőben jobban be kellene vonni a fiatal szakembereket, hogy ez által is még aktívabbá lehetne tenni az Eurojumelages sokrétű tevékenységét a kultúra, a sport, az emberi kapcsolatok, a szakmai látogatások területén. Általános egyetértés volt tapasztalható a kongresszuson - a javaslat előterjesztése során meg is fogalmazódott az a szándék -, hogy konkrét javaslatok kidolgozásával elő kell segíteni a fiatalok bevonását az Eurojumelages, valamint a nemzeti szövetségek különböző programjában való aktív részvételét.

Természetesen ennek gyors megvalósítása nem érhető el, egyik napról a másikra. Ahhoz, hogy eredmények szülessenek, belátható időn belül máris konkrét javaslatok kidolgozására van szükség. Ennek az elvárásnak a jegyében az elmúlt évben sor került az első olyan fórumra Párizsban, amelynek a résztvevői a fiatalok voltak. Ennek során elhatározták, hogy a fiataloknak a jövőben nagyobb lehetőséget és beleszólást kellene kapniuk az Eurojumelages és a nemzeti szövetségek különböző programjaik összeállításán és javaslatokat kidolgozni, hogy milyen módon és eszközökkel lehetne őket még inkább érdekeltté tenni a szervezetek által megfogalmazott célok megvalósításában.

Javaslatok szerint egy külön ifjúsági szekció létrehozásával elősegíthető a fiatalok elképzeléseinek megvalósítása, de a véleménycserét tovább kell folytatni.

Ezért határozták el a párizsi szemináriumon, – amelyen egyébként egy magyar résztvevő is jelen volt – hogy 2011-ben Budapesten találkoznak és folytatják az első találkozón elhangzott javaslatok elemzését s újabbak tárgyalását.

A Budapesten tartott második szeminárium a PSZE szervezésében 2011. május 26-29 között került megrendezésre, amelyen francia, angol, német küldöttek vettek részt, kiegészülve 15 fiatal magyar részvételével.

## EREDMÉNYESEN ZÁRULT A *PostaAutóŐr* BIZTOSÍTÁSI KAMPÁNY



Általános véleményként megfogalmazódott a fiatalok részéről annak szükségessége, hogy a részvételükkel s a programokba való aktív bevonással, valóban elősegítik mind a nemzetközi mind a nemzeti szakmai szövetségek programjainak a sikeres megvalósítását.

Több kérdésben ugyan megoszlottak a vélemények – többek között a szakmaiság kérdésében – de teljes egyetértés volt a tekintetben, hogy elsősorban az emberi, a turisztikai, a sport, a családi stb. kapcsolatok fejlesztésében érdekeltek s látják az együttműködés fejlesztésének a jövőjét.



Kiemelt jelentőséget látnak az Eurojumelages szervezésében megvalósuló különböző nyelvtanfolyamokon való részvételük területén, de az eddigi részvételi feltételeket felül kell vizsgálni és a nagyobb számú részvétel lehetőségét mindenképpen indokoltnak tartják.

Ahhoz, hogy ezek a célkitűzések sikeresen megvalósuljanak, olyan információcserére van/volna szükség, amely kifejezetten a fiatalokat éri el és hozzájuk szól.



Az Eurojumelages-nak valamint a nemzeti szövetségeknek pedig azon is el kellene gondolkodniuk, hogy a jövőben a programjaik összeállításakor a fiatal tagokat érintő programcsomagokat állítsanak össze, s az azokon való részvétel csak minimális anyagi megterheléssel járjon.

Az értekezleten résztvevő magyar fiatalok aktív szereplői voltak a szemináriumnak s építő szándékkal valóban hozzájárultak az értekezlet szakmai oldalának a sikeréhez, s ahhoz a baráti atmoszférához, amely végig jellemezte a második budapesti fórumot.

E cikkben még nem lehetett konkrét, s véglegesen elfogadott elvekről írni, mivel ezen a téren még csak az út elején vagyunk s az elkövetkező 1-2 évben válnak csak a gondolatok olyan konkrét javaslatokká, amelyek mentén valósul meg a fiatalok színes gondolatvilága az Eurojumelages és az egyes tagországok szakmai szervezeteiben. Erről a folyamatról a későbbiek folyamán az érdeklődőket külön cikkben fogja a PSZE tájékoztatni. Ez a fórum is nagymértékben hozzájárult a PSZE által az elmúlt időben már megfogalmazott szakmai és emberbaráti tevékenységének az elmélyítésében és fejlesztésében.



---

## Nemzetközi postai hírek

### Nemzetközi hírforrásokból összeállította a Társasági Stratégiai és Fejlesztési Igazgatóság, Nemzetközi kapcsolatok osztály.

#### AKTUALITÁSOK

#### Új postai közösség jött létre Postal Euromed néven

[www.postandparcel.info](http://www.postandparcel.info) – Új postai közösséget hozott létre Postal Euromed néven a Földközi-tenger mentén lévő 13 postai szolgáltató, amelynek legfontosabb célja, hogy a tagok szorosabb együttműködést alakítsanak ki a postai szolgáltatások és az e-kereskedelem területén. A kezdeményezéshez az alábbi országok postái csatlakoztak: Olaszország, Franciaország, Görögország, Monaco, Málta, Ciprus, Szlovénia, Törökország, Libanon, Egyiptom, Szíria, Jordánia, valamint a Palesztin Nemzeti Hatóság. A nemzeti posták véleménye szerint ez az együttműködés a legjobb lehetőség arra, hogy az online kereskedelem térhódítását kihasználva a csomagszállítás terén a legnagyobb szolgáltatóvá váljanak. A tagok olyan technológiák közös kidolgozásáról is megegyeztek, amelyek sokkal hatékonyabb küldemény-, nemzetközi pénzügyi-, és kommunikációs szolgáltatást tesznek lehetővé. A csoport másik fontos célkitűzése, hogy 5 éven belül 5%-kal csökkentik a tagok között a pénzátutalás költségeit.

#### A PostEurop új tagja a Kazah Posta

<http://posteurop.org> – A 49 európai posta képviselőjét ellátó, az Egyetemes Postaegyesület (UPU) zártkörű egyesületeként elismert, 1993-ban alapított PostEurop 2011-ben új hivatalos taggal, a Kazah Postával bővült. A társaságot 1860-ban alapították, ma 100%-os állami tulajdonú részvénytársaságként működik. Széleskörű pénzügyi és pénzforgalmi szolgáltatásokat kínál, az értékpapírpiacon ügynöki tevékenységet lát el. A 2010-2020 közötti időszakra szóló fejlesztési stratégiájának fókuszában a hálózat, az alkalmazott technológiák és a szállítás modernizálása, a kártyás üzleti tevékenység és az info-logisztikai rendszer továbbfejlesztése, a vidéki postaszolgálat automatizálása, valamint az informatikai rendszer modernizálása áll. Jelenleg 3551 postahivatalt üzemeltet, 22.700 alkalmazottat foglalkoztat, 14 régióban és 4 alrégióban szolgált. A PostEurop-hoz való csatlakozása szorosan kapcsolódik a kazahsztáni kormány 2009-2011 közötti programjához, amely „Út Európába” címmel széleskörű együttműködési elképzeléseket vázol fel az európai országokkal. Holnapja kazah és angol nyelven böngészhető: [www.kazpost.kz](http://www.kazpost.kz)

### **A TNT első negyedév4es eredménye**

[www.postcom.org](http://www.postcom.org) – A TNT nyeresége 2011 első negyedévében a szűkülő levélpiacnak, a növekvő olajárnak és a gyenge brazilai teljesítményének köszönhetően csökkent. Az árbevétel 4,3%-os növekedése ellenére (elérte az 1,11 milliárd eurót) a levélüzletág nyeresége csökkent. Üzemi eredménye 125 millió euró volt, ami 33,9%-os visszaesést jelent a tavalyi évhez képest. Ez elsősorban a címzett reklámküldemények 9%-os volumencsökkenése miatt következett be. A nemzetközi levélüzleti tevékenység továbbra is veszteségesnek bizonyult, annak ellenére, hogy bevétele 24,5%-kal 366 millió euróra emelkedett. Az expressz üzletág árbevétele 2011 első negyedévében 6,6%-kal 1,8 milliárd euróra nőtt, a brazilai és az amerikai régiókban, valamint Ázsia csendes-óceáni térségben megtett bővítésnek köszönhetően azonban veszteséges lett. A tőzsde negatívan reagált a TNT eredményeire, részvényei 6%-kal estek.

### **A Finn Posta első negyedéves eredménye**

[www.postcom.org](http://www.postcom.org) – Az Itella Csoport nyeresége 2011 első negyedévében jelentős mértékben csökkent. First Class levélvolumene 11%-kal esett vissza. Bevétele 462,9 millió euróra nőtt, üzemi eredménye azonban az előző évben elért 18,3 millió euróhoz képest 1,3 millió euróra esett vissza. A Finn Posta vezérigazgatója, Jukka Alho arról számolt be, hogy a vállalat nem tudta olyan mértékben csökkenteni fix költségeit, mint ahogy azt a csökkenő volumenek megkívánták volna. Az Itella Mail Communications, azaz a levéldivízió üzemi eredménye 75%-kal 5,5 millió euróra esett vissza, bevétele pedig 0,9%-kal 282,5 millió euróra csökkent. A címzett levélküldemények mennyisége nem változott, a First Class levelek volumene azonban 11%-kal esett vissza. A Second Class és a címzett DM küldemények volumene 5%-kal nőtt. Az Itella Logitics 8%-os csomagvolumen növekedést, és ebből eredően 11,4%-os bevétel növekedést realizált. Az IT szolgáltatásokat kínáló Itella Information az árbevétel kismértékű növekedése ellenére sem tudta tavalyi nyereségességét fenntartani.

### **Az Osztrák Posta eredményei 2011 első negyedévében**

[www.post.at](http://www.post.at) – Az Osztrák Posta negyedéves üzleti eredményei pozitívan alakultak a csökkenő levélvolumen ellenére is. Az árbevétel 1,6%-kal javult az előző év hasonló időszakához képest. (A levél üzleti területen -0,2%, a csomag és logisztikai területen +6,4%.) Az EBIT (kamatok és adózás előtti eredmény) +7,6%-kal, 48,8 millió euróra emelkedett. A hálózat átalakítása nem állt le, a folyamatos bővítésnek köszönhetően a postapartnerek száma időközben 1164 lett, összességében 1866 postahely működik Ausztriában. 2011-re 1-2%-os árbevétel növekedést várnak az Osztrák Postánál.

## A Svájci Posta első negyedéves eredménye

[www.post.ch](http://www.post.ch) – A Svájci Posta a 2011-es év első három hónapjában 319 millió svájci frankos nyereséget ért el, mely 16%-os emelkedés az előző év hasonló időszakához képest (274 millió svájci frank volt 2010 első negyedévében). A pozitív eredmény a PostFinance szolgáltatásait igénybe vevő, egyre növekvő ügyfélszámnak és a megtakarításoknak köszönhető. Enyhe növekedést realizáltak a kommunikációs/levél, logisztikai és személyszállítási üzleti területeken is. A bevételek az előző év hasonló időszakához képest enyhén, 13 millió svájci frankkal 2,21 milliárd svájci frankra csökkentek, mely az ingatlaneladásokból származó bevételek elmaradásának tudható be.

## A Német Posta jó pénzügyi eredménye 2011 első negyedévében

[www.dp-dhl.com](http://www.dp-dhl.com) – A Deutsche Post növelte 2011 első negyedéves árbevételét és üzleti eredményét az előző év hasonló időszakához képest. A konszern árbevétele 6,9%-kal 12,8 milliárd euróra nőtt, a konszernen belül a DHL erős növekedést realizált, a BRIEF (levél) üzleti terület a levélmennyiség csökkenése ellenére, az ugyanebbe a szervezeti egységbe tartozó csomag szektornak köszönhetően, továbbra is stabil. Az EBIT (kamatok és adózás előtti eredmény) 22,9%-kal 629 millió euróra emelkedett, a konszern nyeresége 325 millió euró lett. A 2011-es teljes évre vonatkozóan 2,2 és 2,4 milliárd euró közötti EBIT várható.

## A Málta Posta eredménye

[www.postcom.org](http://www.postcom.org) – A Málta Posta 2011-es pénzügyi évének első félévében adózott eredménye 6,1%-kal 1,1 millió euróra esett vissza, adózás előtti eredménye pedig a bevétel 1,4%-os (10,7 millió euróra) emelkedése ellenére 9,3%-kal 1,7 millió euróra csökkent. A bevétel növekedése elsősorban a nemzetközi kimenő és bejövő küldeményvolumen emelkedésének volt köszönhető, amelyet kis mértékben visszavetett a hagyományos levelek mennyiségének csökkenése. A megnövekedett e-tranzakciók miatt a beérkező csomagok száma nőtt, az egyéb, nem postai tevékenységből származó bevételek is fokozatos növekedést mutattak. A Málta Posta üzemviteli költségei 9,2%-kal 3,7 millió euróra emelkedtek, amely a magasabb küldeményforgalmi és IT támogatási rendszer költségeinek, valamint a megemelkedett közüzemi számláknak az eredménye. A Málta Posta többletszolgáltatások nyújtásával még nagyobb hangsúlyt kíván fektetni a nem postai tevékenységek bővítésére, de mint az ország vezető postai szolgáltatója, a hagyományos postai szolgáltatások nyújtását is kiemelt fontossággal szeretné kezelni. Ezért tovább folytatja a postahivatalok felújítási programját, a megkezdett arculatváltást, valamint a nem alaptevékenységbe tartozó szolgáltatások bővítését.

### **Az Osztrák Posta egyszerűsíti termékínálatát**

[www.post.at](http://www.post.at) – Az Osztrák Posta bemutatta a levél üzleti területre kidolgozott új portfólióját. Átlátható – a küldemények formátumán alapuló - tarifarendszer kíséri az egyszerűsített termékstruktúrát. Az új rendszer alapjául az ügyféligények szolgáltak. Még az elmúlt esztendő őszén széleskörű közvélemény-kutatást végeztek, melyen 300 000 osztrák vett részt. A magas részvételi arány bizonyítja, hogy az osztrákok számára mennyire fontosak a postai szolgáltatások. Az új egyszerűsített termékstruktúra öt standard formátumot tartalmaz: Standard, Standard Plus, Maxi, Maxi Plus és nagyalakú levél. Az ügyfelek ezt figyelembe véve már otthon bérmentesíthetik a küldeményeiket és bedobhatják a legközelebbi levélszekrénybe. (Korábban 14 féle terméktarifa létezett.) Az első négy küldeménykategóriát úgy alakították ki, hogy a terméket könnyedén be lehessen csúsztatni az ügyfelek levélszekrényébe, az 5. kategória, a nagyalakú levél minden egyéb különleges igényt lefed. A külföldi küldeményekre vonatkozó korábbi 15 féle díjérték helyett 6 félérték vezetnek be. A kézbesítési gyorsaságot illetően választási lehetőségük lesz az ügyfeleknek: „Prémium” termék a másnapi kézbesítéssel, „Economy” 2-3 napon belüli házhoz kézbesítéssel. A kézbesítés területén is új, rugalmas megoldásokat kínálnak a jövőben az ügyfeleknek (rugalmas kézbesítési idő, kívánóság szerinti küldeményfelvétel megjelölt helyen, stb.). Az online kínálatot is tovább kívánják bővíteni. A Osztrák Posta fő célja, hogy a versenyhelyzetben is megőrizze piacvezető helyét Ausztriában.

### **B2C hálózatának bővítését tervezi a DHL**

[www.postcom.org](http://www.postcom.org) – Európai B2C hálózatának bővítését tűzte ki célul a DHL, amellyel elsősorban a csomagküldőkre és az internetes kereskedőkre tervez fókuszálni. A vállalat jelenleg 11 európai országban végzi tevékenységét, további tízben tervezi megjelenését, ezen kívül 2012-ig Svájcban is szeretné saját B2C hálózatát kiépíteni. Amennyiben a terjeszkedés sikerrel jár, Svájc lesz az első olyan ország a DHL pán-európai B2C hálózatán belül, ahol a szolgáltatónak kell az export és import küldemények vámkezelését elvégezni. A német vállalat másik fontos terve, hogy ezekben az országokban egyszerű visszaküldési szolgáltatást is nyújtson ügyfeleinek.

### **Elhalasztják a Lengyel Posta átszervezését**

[www.postcom.org](http://www.postcom.org) – Jerzy Jozkowiak, a Lengyel Posta újonnan megválasztott elnöke, a postai szolgáltató átszervezésének elhalasztása mellett döntött, melyet azzal indokolt, hogy az átszervezésből eredő megtakarítások összege kevesebb lenne, mint azt az eredeti tervek szerint gondolták. A Poczta Polska átszervezése kb. 5000 postai munkavállaló elbocsátását jelentené, valamint 669 postahivatal átalakítását postaügynökséggé,

amelyek különféle üzletekben és benzinkutakon kapnának helyet. A korábban elkészített számítások alapján az eltervezett változtatásokkal 50–75 millió euró megtakarítást tudna a posta éves szinten realizálni. A végső döntés meghozatala előtt mind a 3300 postahivatal pénzügyi helyzetét felülvizsgálják. Döntés 2011 harmadik negyedévében várható.

### **Tovább halasztják az Angol Posta privatizációját**

**CEP News, 20 / 11** – A brit parlament még mindig tárgyalja az új brit postatörvényt, az üzleti és fejlesztési minisztérium pedig mérlegeli annak lehetőségét, hogy további állami támogatással segítse az Angol Postát. A Telegraph napilap értesülései szerint a Royal Mailnek még több támogatásra van szüksége, mert a kimutatások alapján a januári adatokhoz képest tovább romlott az angol postai szolgáltató gazdasági helyzete. Az állami támogatást azonban az Európai Bizottságnak is jóvá kell hagynia, amely a privatizációs folyamatokat még bonyolultabbá teszi. A brit kormány a Royal Mail nyugdíjalapjának óriási, 10 milliárd eurós veszteségének átvételét is fontolóra vette annak érdekében, hogy könnyebb legyen vevőt találni. Ez a döntés azonban szintén uniós jóváhagyásra vár.

### **Csúszik az Orosz Posta részvénytársasággá alakítása**

**www.interpost.ru** – Az Orosz Posta vezérigazgatója A. N. Kiszeev 2011. május 12-én bejelentette, hogy a vállalat részvénytársasággá alakítását 2012-ről 2013-ra halasztották, mivel még meg kell változtatni az Orosz Posta jogi státuszát, amihez meg kell teremteni a törvényi feltételeket, ennek hiányában tűnik most a 2013-as határidő valószínűnek. Azt senki sem vitatja, hogy napjaink megváltozott piaci körülményei között az orosz közszolgáltató átalakítása megkerülhetetlen. Kiszeev aláhúzta, hogy 2011-ben ki kell dolgozni a cég társasági stratégiáját. Kulcsfontosságú feladat a technológiai és üzemi korszerűsítési folyamatok folytatása, a minőségi mutatók javítása, az üzleti, értékesítési szemlélet kialakítása, a postai biztonság megerősítése.

## **ÁTSTRUKTURÁLÁS, ÚJ HÁLÓZATI MEGOLDÁSOK**

### **Átszervezi vidéki hálózatát a Cseh Posta**

**www.bumm.sk** - Jelentősen átszervezi vidéki postahivatali hálózatát a Cseh Posta a következő hat évben. A nyilvánosságra hozott elképzelések szerint a mai 3346 önálló postahivatalból 2017-re csupán 1600 maradna. A tervek szerint ezer postát a posta partner program keretében adnak bérbe, míg több mint 700 kistelepülésen csak a postai alapszolgáltatásokat biztosítanak. Ez azt jelenti, hogy szerződéses alapon egy megbízott személy átadná, illetve felvinné a küldeményeket, amelyeket azután eljuttat a postára. A Cseh Posta eredetileg 1500 postahivatal bezárását tervezte, de ez az elképzelés a helyi önkormányzatok ellenállásába ütközött. Az önkormányzatok szerint a helyi postai

---

szolgáltatás teljes megszűnése nagy gondokat okozna, különösen az idősebb korosztály számára. A Ceska Posta azt is fontolgatja, hogy a jövőben a kisebb postahivatalokban különféle árukat, gyógyszereket fog értékesíteni, vagy akár internetes szolgáltatást nyújtani. Végül a felek abban egyeztek meg, hogy mindenegyes érintett postahivatal helyzetét külön megtárgyalják, és megpróbálnak kompromisszumos megoldást találni. A tavaly aláírt megállapodás értelmében a felek a költségeket fele-fele arányban viselik. Az átszervezés keretében a mobil posta bevezetése is a tervek között szerepel.

## **250. postapartner Felső-Ausztriában**

**[www.post.at](http://www.post.at)** – A postahelyi hálózat egyre sűrűbb Ausztriában. Megnyílt a 250. postapartner Felső-Ausztriában az ECODROM cégnél. Így az ECODROM felső-ausztriai telephelyén mostantól nem csak tankolni, autót mosni és ápolni, valamint bevásárolni lehet, hanem postai szolgáltatásokat is igénybe lehet venni, mégpedig kedvező nyitva tartás mellett: reggel 6-tól este 11 óráig illetve hétvégén éjfélig. A cél az, hogy mielőbb 275 postapartner üzemeljen Felső-Ausztriában, ahol 2001-ben nyitotta meg kapuit az első ilyen postai szolgáltató. Továbbra is fontosnak tartják az Österreichische Post-nál, hogy minél több kapcsolati pontot alakítsanak ki akár saját üzemeltetésű postahellyel, akár partnereken keresztül vagy a BAWAG P.S.K.-val közös üzemeltetésű fióküzletben.

## **A Német Posta bezárja utolsó postahelyeit is**

**<http://de.finance.yahoo.com>** – Egy meghatározó időszak ér véget 2011-ben a Német Posta életében. Úgy tervezik, hogy idén az utolsó 20 hagyományos, saját üzemeltetésű postát is bezárják Németországban, és ezeket is postapartnerre alakítják át. A Német Posta szóvivője nyilatkozata értelmében jelenleg 13.500 postapartner működik, túlnyomó többségében kiskereskedelmi üzletekben. A törvényben 12.000 postahely üzemeltetését írják elő. A legnagyobb együttműködő partner jelenleg a Postabank a mintegy 1.100 postabanki-pénzközponttal. Ezek a központok a pénzügyi szolgáltatásokon kívül postai szolgáltatásokat is nyújtanak. A Német Posta 2008-ban még 900 saját üzemeltetésű postahellyel rendelkezett.

## **INNOVÁCIÓ, FEJLESZTÉSEK**

### **A DHL-en keresztül biztonságos az internetes vásárlás**

**[www.dp-dhl.com](http://www.dp-dhl.com)** – A DHL mostantól kényelmes és biztonságos internetes vásárlást biztosít a megrendeléstől a fizetésen át a szállításig. A „DHL Checkout” szolgáltatás, mely már múlt év őszétől a DHL shoppingportálján a MeinPaket.de címen megtalálható, mostantól Németországban minden online vásárló és kereskedő rendelkezésére áll, komplett vásárlási megoldást nyújtva. A DHL a német online kereskedőknek olyan tel-

jes körű szolgáltatást kínál, mely nem csak a logisztikai szállítási láncot foglalja magában, hanem a megrendelést, a fizetést és a szállítást is egy kézben fogja össze. A DHL Checkout segítségével az online kereskedők biztonságban tudhatják a cím és fizetési adatokat, és különböző fizetési opciókat – hitelkártya, leterhelés – kínálhatnak. A kézbesítési cím is szabadon variálható: lakcím, munkahelyi cím, Packstation (csomagautomata). A kereskedőknek lehetőségük van arra is, hogy közvetlenül kapcsolódjanak a MeinPaket.de portálhoz.

### **A Német Posta új kínálata**

[www.de.finance.yahoo.com](http://www.de.finance.yahoo.com) – A Német Posta is be akar szállni a táblaszámítógépek nyújtotta lehetőségek piacára, ezért új kínálatában szerepel egy olyan, a hírlapkiadóknak szánt szoftver, melynek segítségével automatikusan fel lehet tölteni az újságokat, folyóiratokat egyelőre az Apple iPad-jaira, illetve hasonló kategóriájú készülékekre, s közvetlenül a táblagépről lehet olvasni azokat. A kiadókhoz hasonlóan a Német Posta is érzékeli a sajtóanyagok digitalizálásából származó bevételkiesést, mivel az írott sajtó iránti csökkenő érdeklődés a hírlapterjesztés területén is komoly forgalom visszaesést eredményezett. Az előrejelzések szerint az elkövetkező években jelentős növekedés várható a cikkek olvasását megkönnyítő táblaszámítógépek eladása területén. A kiadóknak minél hamarabb dönteniük kell, hogy mit tudnak a modern technikát alkalmazó olvasóknak nyújtani. A Német Postának pedig úgy kell tovább fejleszteni a szoftvert, hogy ne csak az iPad-ra legyen alkalmazható, hanem olyan készülékekkel is kompatibilis legyen, amelyek Google vagy Microsoft rendszerrel működnek.

### **A Belga Posta új online szolgáltatása**

[www.bpost2be](http://www.bpost2be) – A Belga Posta ügyfelei mostantól online is bejelenthetik a címváltozást. Korábban, ha valaki elköltözött, akkor be kellett mennie a postára, s ott kellett bejelentenie, hogy új címre kéri postai küldeményeinek kézbesítését. Mostantól elegendő a [www.bpost.be/domymove](http://www.bpost.be/domymove) internetes címre feljelentkezni, itt lehet bejelenteni a címváltozást, illetve lehetőség van arra, hogy a bpost értesítse a címváltozásról azokat, akiket az ügyfél megjelöl. Amennyiben a magánügyfél csak szabadságra megy, akkor a [www.bpost.be/mutapostholiday](http://www.bpost.be/mutapostholiday) internetes címen lehet kérni, hogy a szabadság alatti címen kapja meg a küldeményeket, vagy postán maradó szolgáltatást kér. Ez az online szolgáltatás vállalkozások számára is létezik: [www.bpost.be/mutapost](http://www.bpost.be/mutapost) internetes címen. 2011 áprilisa óta már 1500 címváltozást regisztrált a Belga Posta.

### **A Kanadai Posta kibővíti mobil alkalmazási kínálatát**

[www.postescanada.ca](http://www.postescanada.ca) – A Kanadai Posta kibővítette mobil szolgáltatási palettáját azal, hogy a BlackBerry alkalmazást is lehetővé teszi ügyfeleinek. A magánügyfelek és a

---

kisvállalkozások így könnyebben beazonosíthatják csomagjaikat vagy megtalálhatják a legközelebbi postahelyet (Track a Package és Track Find a Post Office). Az új alkalmazás könnyen és ingyenesen letölthető a Kanadai Posta ügyfeleinek a BlackBerry App World internetes oldalról. A Kanadai Posta azt tervezi, hogy jövő tavasszal az Android operációs rendszerhez való hozzáféréssel lehetővé válik az irányítószám keresés is. Az új alkalmazási rendszerek biztosításával a Kanadai Posta korszerűségét és az új technikákhoz való alkalmazkodási képességét bizonyítja.

## **A Kanadai Posta új mobilszolgáltatása**

**[www.postescanada.ca](http://www.postescanada.ca)** - A Kanadai Posta új szolgáltatással bővítette kínálatát, ügyfeleinek mostantól lehetősége nyílik arra, hogy okos telefonjaik segítségével bárholnan kezdeményezzék a személyes bélyeg előállítását. Az új alkalmazást ingyenesen lehet letölteni az iPhone, iPod, Android™ és BlackBerry készülékekre. Az ügyfél kiválasztja a kívánt fotót, amit feltölt a készülékre, és eljuttat a Kanadai Posta megfelelő felületére. A Posta minden feltöltött fényképről 20 bélyeges, öntapadós bélyegívet készít. A Timbres-photos<sup>MC</sup> /Picture Postage<sup>TM</sup> bélyegeket ugyanúgy fel lehet használni belföldi forgalomban, mint a közönséges bélyegeket. Ezzel tovább bővült a Kanadai Posta mobilszolgáltatási kínálata.

## **Új termék az Osztrák Postánál**

**[www.post.at](http://www.post.at)** – Az Osztrák Posta új Klick.Brief elnevezésű terméke megkönnyíti az irodai hétköznapiakat. A leveleket szokás szerint számítógépen írják meg, és a további feladatokat a posta magára vállalja: nyomtatás, hajtogatás, borítékolás, bérmentesítés, kézbesítés. A levelet ezután a postához kell eljuttatni, amihez nem kell más csupán a megfelelő online alkalmazási feltételek megléte. Az új termékkel pénzt és időt lehet megtakarítani. Nincs szükség manuális munkára, a postahivatalban történő feladásra, a papírtermékek raktározására. A Klick.Brief ára változó, mivel az ügyféligenyektől függően - mennyiség, papírminőség, különszolgáltatások, stb. – kerül megállapításra. A **[www.post.at/klickbrief](http://www.post.at/klickbrief)** internetes oldalon előzetes költségkalkulációra is van lehetőség. Mintaküldemény és igényfelmérés után az Osztrák Posta konkrét árajánlatot készít az ügyfélnek. A Klick.Brief elsősorban a kis és közepes vállalatok/vállalkozások számára kedvező, amelyek hetente minimum 50 levelet küldenek.

## **Az Angol Posta a világ postái közül elsőként kínál digitális vízjelezést**

**<http://www.postaltechnologyinternational.com>** - A Royal Mail új, biztonságos és interaktív szolgáltatást tesztel marketing szolgáltatásai keretében a kis- és középvállalkozások levél- és reklámküldemény kampányainak hatékonyságnövelése céljából. Az amerikai székhelyű, virtuális megoldásokat kínáló, nemzetközi Digital Space céggel együttműködésben kínált kifinomult digitális vízjelezési technológia a levélposta és az



internet erősségeit kombinálja, lehetővé téve a piacra lépő vállalkozók számára, hogy kétdimenziós vonalkódok nélkül integrálják papíralapú és online anyagaikat. E csúcstechnológiai megoldás nemcsak szerzői jogi védelmet kínál a céges tájékoztatókhoz, szóróanyagokhoz, hanem közvetlen és azonnali hozzáférést - mobil eszköz igénybevételel - a reklámozó/gyártó/szolgáltató cég honlapjához, videóhoz vagy Facebook oldalához. A digitális vízzel ellátott küldemény megjelenítéséhez ingyenesen tölthető le a szükséges Digital Space alkalmazás, a kapcsolódó e-tartalom pedig úgy jeleníthető meg, hogy a 3G-s telefont egyszerűen a vízjelezett íráskép szimbólummal jelölt része fölé tartják. A digitális vízjel semmiben sem befolyásolja a levél- vagy reklámküldemény megjelenését, formatervezését, mivel az beágyazható a meglévő dizájnba, képekbe, továbbá a nyomtatási eljáráshoz sem igényel speciális tintát vagy külön megoldást.

### **A Francia Posta teszteli az elektronikus azonosítást**

<http://fr.news.yahoo.com> – A Francia Posta május második felétől teszteli Essonne megyében (Ile de France régió) az elektronikus azonosítási rendszert, az „Identic”-ot. A cél az, hogy véget vessenek a személyazonossággal való visszaéléseknek. Az ügyfélnek fel kell jelentkezni az Identic honlapjára, ahol ki kell töltenie egy űrlapot, melyen meg kell adnia nevét, címét és banki azonosítóját. Ezután bankszámlájáról lehívnak 6 eurót, ami megfelel hat havi előfizetésnek, és egyben megbizonyosodhatnak a bejelentkező személyazonosságának valódiságáról is, amennyiben ő a bankszámla tulajdonosa. Amikor minden rendben van, akkor lép be a posta a képbe. Az Identic ajánlott levelet küld a felhasználónak. Ezt a levelet csak saját kézbe lehet kézbesíteni, meghatalmazás sem lehetséges. Csak érvényes személyazonossági felmutatásával vehető át. Az ajánlott küldemény egy speciális kódot tartalmaz, amellyel azután aktiválni lehet az elektronikus Identic címet. Ezzel a kissé bonyolult művelettel az ügyfelek biztosak lehetnek abban, hogy az Identic azonosítóval rendelkező internetező partner megbízható.

### **Új informatikai rendszer a Svájci Postánál**

[www.post.ch](http://www.post.ch) – A Svájci Posta pénzügyi területe, a PostFinance számlavezetéséhez és pénzkifizetési forgalmához új informatikai rendszert vezet be. Bár már 1993 óta használják a mostani rendszert, még mindig megbízható és hatékony. Ennek ellenére középtávon más rendszer bevezetésére van szükség, mivel a régi karbantartása és továbbfejlesztése már csak korlátozottan lehetséges. A Svájci Posta választása a Mumbai (India) székhelyű Tata Consultancy Services (TCS) vállalat TCS BaNCS rendszerére esett, melyvel hosszútávon biztosítani tudják az ügyfelek minőségi kiszolgálását. A most meglévő rendszert fokozatosan, a következő négy év folyamán váltják ki az új rendszerrel. A TCS BaNCS széleskörű és átfogó megoldási rendszerekkel rendelkezik banki és biztosítási tevékenységgel foglalkozók számára, többek között számlavezetési és pénzforgalmi megoldásokat is kínál. A Svájci Posta a TCS céggel közösen a kínált informatikai rendszereket a piaci elvárásoknak megfelelően továbbfejleszti, mely az üzemeltetési költségek csökkenését is eredményezheti.

---

## Új hírlap-előfizetési megoldás az Orosz Postánál

[www.interpost.ru](http://www.interpost.ru) – 2011. június 1-jétől új hírlap-előfizetési megoldás tesztelése folyik az Orosz Postánál, egyelőre Nyizsegorod megyében. Az Orosz Posta kísérleti jelleggel kifejlesztett egy olyan internetes oldalt, ahol a nyizsegorodi ügyfelek online intézhetik hírlap előfizetésüket, mely nagyon kényelmes és egyszerű megoldás magán-ügyfeleknek, szervezeteknek és üzleti ügyfeleknek egyaránt. Az ügyintézés nincs helyhez kötve, elvégezhető otthonról, a munkahelyről vagy akár internet kávézóból is. A kézbesítés is szabadon választható: lakcímre, munkahelyre, postafiókba, esetleg postán maradó szolgáltatás igénybe vételével. A fizetési módok is variálhatóak: lehet postahivatalban, kézbesítőnél, vagy akár online is. A következő hírlap-előfizetési kampányig az Orosz Postánál új sms szolgáltatások bevezetését (értesítés a kiadvány beérkezéséről, figyelmeztetés az előfizetés meghosszabbítására), bónusz programok kidolgozását (kedvezmények, meglepetések), online kiadványokra való előfizetési lehetőségek kialakítását is tervezik.

### ÚJ SZOLGÁLTATÁSOK

#### Új expressz szolgáltatást vezetett be a Spanyol Posta

[www.hellmail.co.uk](http://www.hellmail.co.uk) – A Spanyol Posta Chronoexpres leányvállalatával együttműködve két új expressz terméket vezetett be Spanyolországban Chrono 10 és Chrono 14 néven. A két szolgáltatás része a Correos 2011 – 2014-es üzleti tervének, amelynek legfontosabb célkitűzése a fókusz áthelyezése a termékekről az ügyfelekre, valamint hogy a vállalat átfogó és az ügyfelek igényeinek megfelelő megoldásokat kínáljon. A Chrono 10 elsősorban a lakossági, valamint a kis és közepes vállalkozásokat célozza meg, a feladást követő munkanap délelőtt 10 óra előtt vállalja dokumentumok és csomagok kézbesítését. A Chrono 14 szolgáltatással 14 órán belüli garantált idejű kézbesítés igényelhető. A tesztfolyamatok jelenleg 18 spanyolországi postahivatalban folynak. Amennyiben a fogadtatás sikeresnek bizonyul, három hónapon belül az ország valamennyi postáján hozzáférhető lesz a két új expressz szolgáltatás.

#### SMS bérmentesítés a Svéd Postán

[www.postaltechnologyinternational.com](http://www.postaltechnologyinternational.com) – A Svéd Posta tervei szerint ügyfelei bélyeg helyett hamarosan SMS kóddal bérmentesíthetik a maximum 2 kg-os levél és csomagküldeményeiket. A kezdeményezés lényege, hogy a felhasználók szöveges üzenet formájában fizetik ki a feladás díját, cserébe pedig egy kódot kapnak vissza. Ezt a kódot kell a levélen feltüntetni és a feladó ezzel igazolja, hogy a szolgáltatás díját előre kifizette. Hasonló rendszer bevezetésére készül a Dán Posta is, a Posten AB azonban nyár előtt egészen biztos nem vezeti be az új szolgáltatást. Mind a svéd, mind a dán postai szolgáltató azon a véleményen van, hogy bár egyre többféle kommunikációs csatorna

áll az emberek rendelkezésére, az ügyfelek továbbra is ragaszkodnak a fizikai levélfeladáshoz. A mobiltelefonos bérmentesítés pedig könnyebbé és kényelmesebbé teszi ezt a folyamatot. A Svéd Posta ezzel nem emeli árait.

### **A Cseh Posta vámügynöki szolgáltatása 2011. április 1-jétől**

[www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) - Új, üzleti alapú szolgáltatást kínál a Cseh Posta – hasonlóan a Magyar Postához - azoknak a lakossági ügyfeleinek, akik nem európai uniós tagországból (ún. harmadik ország) rendelnek árucikkeket, és ezzel vámeljárást alá esnek. A küldemény érkezésekor az ügyfél egy érkezési értesítőt és egy felhatalmazási formanyomtatványt kap, amelynek (mind papíralapú, mind elektronikus) kitöltésével a Cseh Postát bízhatja meg a vámügynöki teendők ellátásával. Ennek keretében a \_eska Po\_ta minden, a küldemény vámolásával kapcsolatos kommunikációt lebonyolít a vámhatóságokkal, megfizeti a kivetett vámot, továbbá szükség esetén fellebbez a vámügyi döntések ellen, illetve ismételt vámeljárást kérelmez, stb. Azok a küldemények, amelyeket adat- vagy kísérő dokumentum hiánya miatt nem tudnak vámkezelni, egy átmeneti raktárba kerülnek 96 cseh korona díj (kb. 1050 Ft) ellenében. A Cseh Posta a felmerült költségeit, beleértve adminisztratív díjait, valamint a vámügynöki szolgáltatási díját a küldemény kézbesítésekor szedi be az ügyféltől. Azok az ügyfelek, akik nem kívánják igénybe venni a Cseh Posta közvetítői szolgáltatását, természetesen választhatnak más vámügynököt is, illetve személyesen, saját nevükben is eljárhatnak. Az új szolgáltatás bevezetésére egyrészt az EU törvényi előírásai miatt, másrészt azért került sor, hogy javuljon a harmadik országokból származó import vámeljárási folyamat. Az elmúlt hónapban – a módosított áfa-törvény miatt – éves szinten több tíz százalékkal megugrott a harmadik országokból származó import és velük együtt a vámeljáráások száma is.

### **A Francia Posta, mint mobilszolgáltató**

[www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) – 2011. május 23-án a Francia Posta hivatalosan is beindította új szolgáltatását, és Poste Mobile márkanév alatt mobiltelefon szolgáltató is lett. A Poste Mobile a magánügyfélkört célozza meg kedvező tarifájú kínálatával kortól, felhasználói szokásoktól függetlenül. A Poste Mobile kerek árakon dolgozik függetlenül a napszaktól és a hét napjaitól, árai egységesek a hét minden napján egész nap. A Francia Posta az első olyan mobilszolgáltató Franciaországban, mely szerződés és többletköltség nélküli átalánytarifával dolgozik. Feltöltés esetén, lehetőség van a legkisebb összeg / beszélgetési idő előfizetésére (5 euró/15 perc/10 nap vagy 10 perc/határozatlan mennyiségű SMS / 5 nap, stb.). Az új, kedvező ajánlatokat nem csak az új ügyfeleknek kínálják, hanem a régi ügyfelek is élhetnek vele. Így minden két évben kedvezményben részesülnek, amennyiben hűségesek maradnak a Francia Postához. Meghibásodás esetén elég bemenni e legközelebbi postára, ahol a javítás idejére cserekészüléket kap az ügyfél.

---

## Nyugdíj az Orosz Postán keresztül: új szolgáltatási rendszer

[www.interpost.ru](http://www.interpost.ru) – Az Orosz Posta 2012-ig teljesen áttér egy új nyugdíjkézési rendszerre, s emellett az egész országban alkalmazni fogják az elektronikus dokumentumkezelési technológiát is. A jövőben az Orosz Posta nem csak a nyugdíjat adja át az ügyfélnek, hanem információt is kézbesít arról, hogy milyen kifizetések, milyen nagyságrendben, s milyen időszakra történtek. Ezzel sokkal kényelmesebbé válik a nyugdíj kifizetési szolgáltatás, a nyugdíjas megkapja a maximális tájékoztatást a nyugdíjalapja helyzetéről, megszabadul attól a teherrel, hogy minden kérdésével a regionális nyugdíjigazgatósághoz forduljon. Jelenleg a regionális postahelyek átállítása folyik az új technológiára. Az Orosz Posta szolgáltatásának előnye, hogy kényelmes, megbízható és biztonságos. Azzal, hogy a kézbesítő házhoz viszi a nyugdíjat az összes információval együtt, a nyugdíjasok mentesülnek attól, hogy fölösleges időt és energiát pazaroljanak arra, hogy személyesen menjenek akár a pénztárlakhoz, akár a pénzautomatához. Ezen kívül nincsenek kitéve annak a veszélynek, hogy a hazafelé úton rablótámadás érje őket. Ezzel a rendszerrel az ügyfél biztos lehet abban, hogy a Postánál jó kezében van a pénze a személyes adataival és nyugdíjára vonatkozó információkkal együtt.

## A Svájci Posta szociális szolgáltatása

[www.tagesanzeiger.ch](http://www.tagesanzeiger.ch) – A Svájci Posta új szolgáltatást tesztlé április közepe óta, melynek az a lényege, hogy idős, mozgásukban korlátozott emberekhez betér a kézbesítő napi kézbesítőútja során. A látogatás a rokonság megbízásából történik, mely után a kézbesítő hírt ad nekik az idős, elesett ügyfél hogylétéről. Az egyedül élő emberek életében fontos a postás érkezése, ezt ismerte fel a Svájci Posta is, s ezért dolgozta ki új szolgáltatását a „Persönliche Zustellung” néven („Személyes kézbesítés”). A kézbesítő még abban az esetben is meglátogatja az idős ügyfelet, ha annak éppen nincs kézbesítendő küldeménye. A szolgáltatás díja napi 4,90 svájci frank. A látogatást lehet minden napra vagy csak a hét bizonyos napjaira kérni. Az új szolgáltatás a kézbesítőknek is tetszik, hisz a papíralapú levélküldemények száma egyre csökken, emiatt kevesebb a kézbesítési munka. Az ultramodern feldolgozóközpontok is csökkentik a kézbesítők feladatait, hisz már a kézbesítő körúthoz a címre rendezést is gépek végzik, de az új feladat új perspektívákat nyit a kézbesítésben dolgozóknak. Június végére fejeződik be a tesztidőszak, s ezt követően várhatóan egész Svájcra kiterjesztik a „Személyes kézbesítés,” szolgáltatást.

## A Francia Posta új szolgáltatást tesztlé

<http://lexpansion.lexpress.fr> – A Francia Posta szóvivője 2011. április 26-án bejelentette, hogy új szolgáltatás tesztelését kezdi meg Eure-et-Loir megyében (Közép-Franciaország), melynek lényege, hogy idős, mozgásukban korlátozott embereknek ingyenesen házhoz szállítják a kikölcsönzött könyvet, DVD-t, folyóiratot. Ez a szolgáltatás a

„Facteurs Services Plus” („Kézbesítők plusz szolgáltatásai”) elnevezésű már működő szolgáltatáskör kibővítése. Az ügyfélnek nem kell fizetni a házhoz szállításért, az önkormányzat állja a költségeket. Elegendő telefonon felhívni a könyvtárt, s megrendelni a kívánt művet, DVD-t vagy folyóiratot, és másnap a kézbesítő zárt tasakban viszi a címzetthez. A tesztidőszak kb. 6 hónapig tart, majd kiterjesztik a szolgáltatást az egész ország területére. Ugyanezen az elven működik a gyógyszer házhoz szállítása is, mely már Franciaország-szerte sikeresen és jól bizonyult.

### Új kézbesítési szabály lép életbe Dániában

[www.hellmail.co.uk](http://www.hellmail.co.uk) – A diszkrimináció-ellenes törvény szigorítása miatt Dániában minden 65 év feletti, társasházban lakó állampolgár elveszítené annak lehetőségét, hogy a postai kézbesítők a lakásuk ajtajáig vigyék küldeményeiket. Az áprilisban életbe lépő új szabályozás értelmében ugyanis mindenki számára egyenlő feltételeket kell biztosítani. A Dán Posta nyilatkozata szerint azonban azok a rokkant, csökkent mozgásképességű vagy nagyon idős emberek, akik nem tudnak emeleti lakásaikból a földszinti levélszekrényekhez lemenni, továbbra is közvetlenül a kézbesítőktől vehetik át küldeményeiket. A jelenlegi szabályok értelmében minden 65 év feletti lakos egy egyszerű regisztrációval igényelheti ezt a lehetőséget, áprilistól azonban ez csak tényleges és súlyos akadályoztatás esetén kérhető. De azok a társasházban lakó postai ügyfelek, akik eddig személyesen kapták meg küldeményeiket, az új rendszerben automatikusan regisztrálásra kerülnek. Így többé a közvetlen kézbesítési igényt jelző matricákat sem kell a levélszekrényeken elhelyezni, amely esetenként sebezhetővé tette az idős embereket.

## KÖRNYEZETVÉDELEM

### Sikeresen csökkentették CO<sub>2</sub> kibocsátásukat az európai posták

[www.cep-research.com](http://www.cep-research.com) – A PostEurop április közepén megjelent 2010. évi környezetvédelmi beszámolója szerint az európai postai szolgáltatók már a tavalyi évben eleget tettek annak a környezetvédelmi célkitűzésnek, hogy 2012-ig 10%-kal csökkentik CO<sub>2</sub> kibocsátásukat. 2007 és 2009 között 16 európai posta (amelyek az európai küldeményműködés 75%-át adják), köztük a Magyar Posta is, részt vett a PostEurop üvegházhatású gázok csökkentését célzó programjában. Ennek keretében a résztvevők együttesen 15%-kal (csak 2009-ben 13%-kal), azaz összesen 465.000 tonnával tudták károsanyag-kibocsátásukat visszaszorítani. A PostEurop nyilatkozata szerint ez a 2009-ben mért jelentős mértékű csökkenés elsősorban annak volt köszönhető, hogy számos postai szolgáltató tért át a hagyományos elektromos áramról az ún. zöld áramra.

---

## **A Finn Posta NetPosti szolgáltatásával is csökkenti károsanyag kibocsátását**

[www.cep-research.com](http://www.cep-research.com) – A Finn Posta 2008 és 2010 között környezetbarát berendezéseinek és a szolgáltatásnyújtás során alkalmazott módszereinek köszönhetően 28 grammról 3 grammra csökkentette NetPosti szolgáltatásának károsanyag kibocsátását. A fennmaradó, minimálisra csökkentett ún. szénlábnyomot az Itella különféle klíma projektek keresztül kompenzálja, amelyek lényege, hogy a fosszilis üzemanyagok használatát olyan megújuló energiák előállításával ellensúlyozza, mint pl. a szél- és a biogáz. A teljes kibocsátás kompenzálása megbízható és tanúsított ún. Gold Standard klímavédelmi projektek keretében valósul meg. Az Itella február 1-jétől a világon elsőként valamennyi küldeményét 100%-ban karbonsemlegesen kézbesíti, amellyel szintén jelentős mértékben hozzájárul a CO<sub>2</sub> kibocsátás csökkentéséhez.

## **A TNT Express üzembe helyezte első biogáz járművét Oroszországban**

[www.cep-research.com](http://www.cep-research.com) – Környezetvédelmi stratégiájával összhangban, valamint a környezetre gyakorolt káros anyag kibocsátás csökkentése érdekében, a TNT Express Oroszország megvásárolta első, biogázzal működő járművét. A Volkswagen Caddy Kasten 2.0 EcoFuel az első olyan metángáz meghajtású jármű Oroszországban, amelyet expressz kézbesítéseknél, elsősorban Moszkva központi részeiben használ a TNT. Annak ellenére, hogy a gáztöltő állomások alacsony száma okoz némi nehézséget, a holland szolgáltató az egész országban tovább szeretné bővíteni ökológiai járműflotáját. Ennek érdekében a TNT Oroszország a közeljövőben egy újabb VW Caddy és egy Mercedes Sprinter vásárlását tervezi. A VW Caddy EcoFuel előnye, hogy nagyon kevés üzemanyagot fogyaszt és Moszkva szűk belvárosi utcáin keresztül is könnyen lehet vele közlekedni. Utántöltése egyszerű, különösebb ismeretet nem igényel. Egyetlen hátránya, hogy a kevés töltőállomás miatt a városnak csak egy korlátozott részén használható.

## **A Német Posta új elektromos járműveket tesztel**

[www.dp-dhl.com](http://www.dp-dhl.com) – A Német Posta 12 új Renault Kangoo Z.E. (Zero Emission – zéró kibocsátású) elektromos járművet tesztel a kézbesítés területén. A járműveket 2011 végéig a Ruhr-vidéken alkalmazzák levelek és csomagok szállítására az „E-Mobilität im Pendlerverkehr” („E-mobilitás ingajáratban”) elnevezésű pilot-projekt keretében. A Deutsche Post DHL és a Renault azt próbálja ki, hogy mennyire alkalmasak az elektromos járművek egy teljes járműflotta kialakítására. A tesztidőszak alatt felmérik, hogy ezek a környezetbarát járművek megfelelnek-e a nagyvárosok forgalmának, bírják-e a sűrű forgalom miatti gyakori megállást és újraindítást, és képesek-e a megfelelő hatótávolság megtételére. Ha beválnak az új, elektromos gépjárművek, akkor használatukkal elsősorban a belváros és a sétáló utcák légszennyezettsége mértékének további romlását lehet megelőzni.

## A Német posta „zöld” járműparkja

[www.dp-dhl.com](http://www.dp-dhl.com) – A Deutsche Post DHL modernizálja kézbesítési járműveit Amerikában, és New York Manhattan negyedében ezentúl környezetbarát járművekkel kézbesítenek majd. A Német Posta ezzel is hozzájárul ahhoz, hogy a környezetszennyezés szempontjából túlterhelt városrészben csökkentsék a károsanyag-kibocsátásból eredő légszennyezettség mértékét. Frank Appel, a Német Posta vezetője személyesen mutatta be az első járműveket, amelyből összesen 80 darabot szereznek be, hogy kialakítsák a „zöld” járműflottát. A DHL Express 2011 szeptemberéig 30 elektromos szállítójárművet és 50 darab amerikai gyártású hibrid üzemeltetésű kisteherautót vásárol, ezzel a hagyományos gépjárműpark CO<sub>2</sub> kibocsátását évente 50%-kal csökkenti.

## Elektromos járművek beszerzését tervezi a Portugál Posta

[www.cep-research.com](http://www.cep-research.com) – A Portugál Posta 75 elektromos jármű beszerzését tervezi 2013-ig. A környezetbarát autókat elsősorban a városi kézbesítések során alkalmazza majd a szolgáltató. A kezdeményezés legfontosabb célja a CO<sub>2</sub> kibocsátás, valamint az üzemviteli költségek csökkentése. Az elektromos kisteherautók egy feltöltéssel 100 km-t tudnak megtenni max. 40 km/órás sebességgel. A Portugál Posta környezetvédelmi programja keretében a fennmaradó mintegy 3000 darab benzines járművből a teherautók jelentős részének felújítását, több mint 100 kerékpár és elektromos kismotor vásárlását tervezi. A CTT az üzemanyag fogyasztás, valamint a környezetre gyakorolt káros hatások csökkentését külső auditokkal és a gépjárművezetők számára szervezett ökövezetés tanfolyamokkal is támogatja. A portugál szolgáltató az elmúlt három évben 150.000 euróval kevesebbet költött üzemanyagra, a 2007-ben mért 15.700 tonnához képest pedig 2010-re 14.800 tonnára csökkentette CO<sub>2</sub> kibocsátását.

## Egyharmaddal szeretné csökkenteni CO<sub>2</sub> kibocsátását a Norvég Posta

[www.hellmail.co.uk](http://www.hellmail.co.uk) – A Norvég Posta a küldeményforgalmi és a logisztikai szektor vezető környezetvédelmi szereplője szeretne lenni. Ennek érdekében fogalmazta meg átfogó környezetvédelmi tervét, amelynek legfontosabb célkitűzése, hogy 2015-ig 30%-kal, azaz 150.000 tonnával csökkentse CO<sub>2</sub> kibocsátását. A Norvég Posta 10 speciális területet nevezett meg, amelyeken belül lehetőség van a károsanyag-kibocsátás mérséklésére. Ezek az intézkedések nagyon széleskörűek, kezdve az elektromos autók használatától egészen a járatok optimalizálásig. Dag Mejdell, a Norvég Posta vezérigazgatója azon a véleményen van, hogy a CO<sub>2</sub> kibocsátás csökkentésének leghatékonyabb módja a környezetbarát autók alkalmazása, illetve ahol lehetséges, a küldemények vonaton történő szállítása, hiszen Norvégia CO<sub>2</sub> kibocsátásának mintegy 20%-a közúti forgalomból ered. A környezetvédelmi terv megvalósítása érdekében a Norvég Posta Trondheim belvárosában már kerékpárokkal és kézikocsikkal végzi a kézbesítést. Ezen kívül 20 darab ún. Ford Transit Connect elektromos autó beszerzéséről írt alá szerződést

---

a Forddal. A posta 2015-ig 1300 fosszilis üzemanyaggal működő gépjárművét szeretné elektromos vagy egyéb alternatív meghajtású járműre lecserélni.

### **Elektromos autókat tesztel az Észt Posta**

[www.post.ee](http://www.post.ee) – Az Észt Posta Peugeot iOn elektromos autókat tesztel. A szolgáltató az elektromos meghajtású autókat Tallinban és Harju megyében szeretné levél, csomag és hírlapkézbesítésre használni. A Peugeot iOn csendes, mozgékony és 47 kW-os elektromos motorjának köszönhetően hatékony városi autó. Négy személy kényelmesen elfér benne, 3,48 méter hosszú és nagyon biztonságos. Lítium-ion akkumulátorát 6 óra alatt teljesen fel lehet tölteni, félórás gyorstöltéssel (gyors töltő pontokon) pedig 80%-os töltöttséget lehet elérni. Az Eesti Post tavaly gázmeghajtású autókat tesztelt, amelyet vásárlás is követett. A környezettudatosság fontos szerepet játszik az Észt Posta működésében, a növekvő benzinárak miatt pedig az alternatív meghajtású autók hatékonyságuk miatt az infrastruktúra és a logisztikai területek átalakítási tervének fontos részét képezik.

### **Műanyag karosszériás kisteherautókat tesztel a UPS**

[www.postandparcel.info](http://www.postandparcel.info) – A UPS öt új műanyag karosszériás kézbesítő járművet tesztel. Az alapötletet az adta, hogy az autók súlyának csökkentésével hatékonyabbá tehető az üzemanyag felhasználás. A UPS a Utilismastert és az Isuzut bízta meg a járművek beszerzésével, mindkét vállalat könnyűszerkezetes anyagokat használ a karosszéria kialakításához. Bár a CV-23 prototípusú kisteherautók dízel meghajtásúak, motoruk és rakodóterük is kisebb, mint a hagyományos járművéké. A műanyag karosszériát úgy tervezték, hogy könnyen cserélhető legyen, környezeti jellemzői közé pedig az alacsony energiafogyasztású LED lámpák tartoznak. A UPS 2011 decemberétől az Egyesült Államok számos államában, különféle időjárási körülmények és terepviszonyok között teszteli majd a CV-23 kisteherautókat. A tesztelés célja kideríteni, hogy a műanyag karosszériás járművek alkalmasak-e a napi kézbesítések elvégzésére, időnként akár nem szokványos körülmények között is, illetve, hogy használatukkal valóban növelhető-e az üzemanyag hatékonyság.

### **Kézbesítő kerékpárokat tesztel a DPD Németországban**

[www.cep-research.com](http://www.cep-research.com) – Háromféle kézbesítő kerékpár tesztelését kezdte meg a DPD Germany Hamburg városában. A biciklik nagy előnye, hogy sosem kerülnek közlekedési dugóba, bármilyen kis utcába be lehet velük hajtani, semmilyen káros anyagot nem bocsájtanak ki és zajszennyezéssel sem terhelik a környezetet. A vállalat üzletágvezetője szerint a rövid távú, sokszori megállást igénylő kézbesítések lebonyolítására a kerékpár a legalkalmasabb eszköz. Ez különösen a városközpontokban lehet fontos, ahol az egyes címzettek gyakran csak 1-1 küldeményt kapnak kézhez. Az új környezetbarát jár-



műveknek köszönhetően a DPD a zsúfolt városi körülmények, az útlezárások és a dugók ellenére is könnyedén tudja feladatát teljesíteni. A rakomány feltöltéséhez a DPD központosított átrakó pontokat alakított ki, elsősorban olyan kereskedők telephelyén, amelyek megfelelő raktárkapacitással rendelkeznek. Egy kerékpáron maximum 50 db csomagot lehet elhelyezni. A teszteredmények augusztus közepén várhatók.

### ÉRDEKESÉGEK

#### **A DHL a lipcsei Gewandhaus Zenekar hivatalos szállítója**

**[www.dp-dhl.com](http://www.dp-dhl.com)** – A DHL biztosítja a lipcsei Gewandhaus Zenekar több mint 100 hangszerének biztonságos és problémamentes szállítását a világhírű zenekar ázsiai és európai turnéján. A több millió euró értékű rakományban olyan hangszerek is vannak, melyek valódi ritkaságnak számítanak. Légpárnás járművön és hőérzékeny rendszer alkalmazásával történik a szállítás. A világ legnagyobb szimfonikus zenekara márciusban Ázsiában, szeptembertől decemberig pedig Európa különböző városaiban vendégszerpel. A világhírű zenekar azért a DHL-t bízta meg a zeneszerszámok szállításával, mert az szakértő az érzékeny és értékes áruk szállításában, megbízható és pontos, ami különösen fontos a zenekar szoros időbeosztásának betartása érdekében.

#### **Postahivatal az Alekszandr Nyevszkij kolostorban**

**[www.interpost.ru](http://www.interpost.ru)** – Az Orosz Posta és az orosz pravoszláv egyház megállapodott abban, hogy megnyitják az első postahivatalt a szentpétervári Alekszandr Nyevszkij kolostorban, ahol az ideérkező zarándokok és turisták ezentúl igénybe vehetik az Orosz Posta szolgáltatásainak teljes palettáját. A kolostor falai között működő posta dolgozói szerzetesek illetve a kolostor régi dolgozói, akiket az Orosz Posta regionális oktatási központjában képeznek föl a postai munkára. A különleges postahely megnyitása alkalmából alkalmi borítékot bocsátott forgalomba az Orosz Posta.

#### **Kivetítőkkel szereli fel hivatalait a Kínai Posta**

**[www.postcom.org](http://www.postcom.org)** – A Kínai Posta idén közel 71.000 postahivatalában tervezi kivetítők felszerelését. Az elképzelések szerint hivatalonként 1–4 kivetítőt helyez el a postahely méretétől és elhelyezkedésétől függően. A hagyományos postai szolgáltatások mellett a kivetítőkön az ügyfelek az éppen aktuális élelmiszer, ajándéktárgy, étrendkiegészítő, jegy és telefonkártya ajánlatokról tájékozódhatnak. Elsősorban vidéken szociális témájú kormányzati híradások és figyelemfelkeltő kisfilmek is láthatóak lesznek a kivetítők műsorkínálatában.

---

## A Svájci Posta új projektje

[www.post.ch](http://www.post.ch) – A Car Postal (Svájci Posta személyszállítással foglalkozó területe), a Svájci Szövetségi Vasúttal és a „Rent a bike” biciklikölcsönző társasággal közösen az egész országra kiterjedően kiépíti az önkiszolgáló hagyományos, illetve elektromos kerékpár-kölcsönző rendszert. Az első kölcsönzőhelyeket 20 vasútállomáson alakítják ki, melyeket 2011 nyarától már üzembe is helyeznek, és a nap 24 órájában állnak majd az ügyfelek rendelkezésére. Kölcsönözni lehet majd hagyományos kerékpárokat, tandemeket és elektromos bicikliket is, melyekkel még aránylag nagyobb távolságokat is meg lehet tenni. A legközelebbi kölcsönzőhelyen pedig újra fel lehet tölteni az akkumulátorokat. Ezzel az új rendszerrel a partnerségre lépett három szolgáltató elkötelezettségét bizonyítja a környezetvédelem és a mobilitás biztosítása mellett. Az utóbbi években a világ több nagyvárosában – Párizs, London, Montreal, Hamburg, Milánó - bevezették az önkiszolgáló biciklikölcsönzést, s a vállalkozás mindenhol sikeresnek bizonyult. Svájcban is voltak korábban próbálkozások, de csak mostanra sikerült kidolgozni a kölcsönzési és működési rendszert.

## Az Amerikai Posta gépjárművei új feladattal

[www.popsci.com/technology](http://www.popsci.com/technology) - A USPS járműveit különleges szenzorokkal szerelik fel, melyek segítségével a gépjármű környezetére vonatkozó adatokat lehet mérni és rögzíteni. Elsősorban a levegő szennyezettségére, az útminőségre és a forgalomra koncentrálnának az adatgyűjtés folyamán. Az új projekt mindenképpen hasznos és átfogó képet adhat a mérések során, hisz a USPS 218.684 járműve naponta 150 millió kézbesítési pontot érint mintegy 232.000 útvonalon. A járműflotta amolyan országos adat-szolgáltató hálózatként működhet a jövőben. Eddig a Greyhound autóbusz-társaság járművei vettek részt a levegő- és a környezettisztasággal kapcsolatos mérésekben.

## A Kanadai Posta levélszekrényei

<http://tvanouvelles.ca> – A Kanadai Postának komoly gondot okoz, hogyan védekezzenek a levélszekrények összefirkálása ellen. Arra a döntésre jutottak, hogy a rongálásnak fokozatosan kitett helyeken a piros színű levélszekrényeket lecserélik olyan levélszekrényekre, melyek már eleve „graffitikkal” – azaz különböző színű és méretű irányítószámokkal - vannak kidekorálva. A Kanadai Postánál úgy vélik, hogy az egyszínű felületek irritálják leginkább az utcai művészeket. Amint tele vannak nyomtatva a levélszekrények különböző karakterekkel, már nem olyan érdekesek a graffitizőknek. Ezen kívül a színes levélszekrényeket olyan réteggel vonták be, hogy könnyebb legyen megtisztítani azokat. Mivel a graffiti leginkább nagyvárosi jelenség, így a régi levélszekrények helyére újakat csak a városokban fognak felszerelni, és itt is csak azokban a kerületekben, ahol gyakori a levélszekrény-firka. Tehát a levélszekrények tisztítása helyett ez tűnik a leghatékonyabb megoldásnak, mivel a megtisztított levélszekrényeket hamar újra összefirkálják.

## Facebook oldalt nyitott a Bolgár Posta

[www.hellmail.co.uk](http://www.hellmail.co.uk) – A Bolgár Posta hivatalos Facebook oldalt nyitott a közösségi háló által nyújtotta előnyök kihasználása érdekében. Az új oldal legfontosabb célja, hogy megbízható kommunikációs csatornát alakítson ki az ügyfelekkel, partnerekkel, valamint, hogy a társasági honlap mellett más reklámforma is a posta rendelkezésére álljon termékeinek, szolgáltatásainak népszerűsítéséhez. A vállalat véleménye szerint így sokkal közelebbi kapcsolat alakítható ki az ügyfelekkel, akik a Facebook oldalon keresztül mindig naprakész információkat találhatnak a Bolgár Posta működéséről, tevékenységéről és a fontos üzleti eseményekről. Az új oldal az alábbi linken érhető el: [www.facebook.com/BGPost](http://www.facebook.com/BGPost)

## Házhoz szállítási szolgáltatást vezet be az Emir Mail a dubai Pálma-szigeten

[www.postcom.org](http://www.postcom.org) – Áprilistól a dubai állampolgárok közül elsőként a mesterséges Pálma-sziget lakói vehetik igénybe a nemrég alapított, magántulajdonban lévő Emir Mail szolgáltatását, a házhozszállítást. Az Egyesült Arab Emírségekben ugyanis nincsenek magán levélszekrények, a lakosok a postahivatalokban elhelyezett postafiókokon keresztül jutnak hozzá küldeményeikhez. A társaság nyilatkozata szerint kezdetben 250 kézbesítő segítségével nyújtja majd a házhozszállítási szolgáltatást, de az elkövetkező két évben 1200-ra tervezi növelni a postások számát. Az előzetes felmérésekhez képest (25 000 lehetséges ügyfél) lényegesen kevesebben regisztráltak a szolgáltatásra. Az Emir Mail a heti háromszori küldemény begyűjtésért és kézbesítésért éves szinten 489 eurót számol fel, a heti hat napos szolgáltatás ára pedig 684 eurót.

## A FedEx újabb különleges szállítmánya

[www.cep-research.com](http://www.cep-research.com) – A FedEx szállította Ottawából a kölni repülőtérre azt az egyik mentőkapszulát, amellyel a tavaly 10 hétre föld alá rekedt 33 chilei bányászt mentették ki. A 4,5 méter hosszú és kb. 90 cm széles „Fénix” nevet viselő kapszula egy világkörüli kiállítás keretében állít emléket a hősiességnek. A FedEx Express-t a chilei vörösréz társaság, a CODELCO és a chilei bányászati minisztérium bízta meg a szállítás lebonyolításával. A kölni repülőtérről a Bochumban található Német Bányászati Múzeumba került a mentőkapszula, ahol „Az Andok kincsei – Chilei vörösréz a világban” elnevezésű különleges kiállításon nézhetik meg az érdeklődők. A kapszula egy hónap múlva tovább folytatja útját, Németországból Washingtonba. A „Fénix” csak egyike azoknak a különleges szállítmányoknak, amelyek az elmúlt időszakban a FedEx kezelésében jutottak el célállomásukra. Tavaly pl. 25.000 tengeri teknős tojást telepített át ingyen az olajkatasztrófa sújtotta Mexikói-öbölből Floridába.

---

## Article summary

### **The Post Reformed**

page 3

The article provides a comprehensive picture of the future of a renewed Magyar Posta, its most important characteristics, as well as both the direction and the main steps of its development. It is also described in the article how the strategic framework system was set up after determining the areas for ability development. The programming of the strategy is built on that during strategic planning the group of competencies to be developed is defined. The introduction of multi-project management, service-oriented business development and uniform development portfolio management is regarded as a new element. The second part of the article gives an insight into the market foundations and circumstances of the strategic route, and the possible directions of development are also described.

### **Zoltán Hajdu – Tibor Miklós**

#### ***On the way to opening the market – thoughts about the current tasks***

page 13

The opening of the domestic postal market is drawing near, from 01.01.2013 Hungary will have to liberalise its postal market, in the scope of which the prescriptions of directive 2008/6/EC will have to be implemented in the national legal system. According to experience, the regulations of the liberalised European postal markets are varied and significantly different in each country. The new postal directive introduces numerous new elements as compared to the earlier regulations, but the obligation of universal service provision remains the same. The Ministry of National Development has started to prepare the government's strategic regulation tasks concerning the postal market. Magyar Posta is also officially taking part in the ministry project in which the regulations are to be elaborated. From the point of view of Magyar Posta, during the preparations it is essential to put forward proposals concerning legal acts and submit them to the legislator, which proposals ensure that it can maintain and develop its position as a universal service provider and efficient business operations in the long term.

### **Attila Páli:**

#### ***Harmonisation when changing IPS application versions***

page 19

The Integrated Postal Network System (IPS) and its sub-systems are Magyar Posta's dominant business systems, the programs run on more than a total of 6,000 workstations. In the case of IPS and its sub-systems there are quarterly scheduled version changes. When changing versions the business demands are ranked from the aspect of

feasibility, and then a list of requirements is prepared for the developer company (JeT-SOL Kft.) on the basis of the fields to be developed. The system is planned with the technical specification, which document also forms the basis of the realisation of the related developments. During the testing phase the functional and data-level testing of the different hardware and software configurations is performed, in the course of which Magyar Posta determines the operability of the system and the adequacy of the developed functions. Users start to use the new functions of the system with the help of the users' manual, the regulations and the HelpDesk support.

**Diána Óri – Mrs. Zoltán Kocsis**  
**Posta Kézbesítő Kft.**

page 25

The market changes that took place in 2006 and Magyar Posta Zrt.'s efforts to create a new and flexible delivery model, which can conform to market demands quickly, called for the further development of the enterprise delivery system.

An expectation defined by Magyar Posta Zrt.'s organisations was to create and operate a stable background of subcontractors for the long term to work beside the strong competition, and for this reason Posta Kézbesítő Kft. was founded on 19 September 2006.

The long-term aim is to integrate Posta Kézbesítő Kft. into the new delivery model planned by Magyar Posta Zrt., in which both in the case of newspapers and ordinary letters and unaddressed advertising publications enterprise delivery in Budapest is regarded as an organic part of delivery.

The present group of enterprises can be regarded stable, the quality of delivery has become stable in respect of all products, presently including newspapers and unaddressed advertising publications. Maintaining a good quality of delivery is essential for strengthening the trust of clients, publishers and subscribers already obtained.

Depending on Magyar Posta Zrt.'s strategic plans concerning the future, Posta Kézbesítő Kft. may take on a value-creating, market-retaining role in the coming period.

**Dr. László Oláh**  
**Young people's seminar in Budapest**

page 30

At the request of international twinning association Eurojumelages, the Professional Association of Postal Employees (PSZE) organised a meeting of young people between 23-26 May 2011. This short informative article gives a summary of the proposals made during the meeting, and it also determines the direction of how young people could be involved in the activity of national associations and the international organisation.

**International postal news**

page 33

A presentation from the lives of the world's postal authorities issued by the Magyar Posta Zrt. Strategic Program Office, International relations department put together from international news sources.





